



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas
ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Luna Paredes, Luz Estrella (orcid.org/0000-0002-1890-9701)
Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith (orcid.org/0000-0002-5896-4027)

ASESORES:

Mg. Bernales Vásquez, Renán (orcid.org/0000-0003-4189-9000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres por siempre estar apoyándome en mi largo camino universitario, sin ellos no podría estar donde estoy ahora, por eso le dedico este trabajo de investigación en su honor.

Luna Paredes, Luz Estrella

Dedico este trabajo a Dios, a mis padres y hermanos, por ser mi fortaleza y mi motivación constante, por brindarme su apoyo en todo momento a lo largo de mi vida universitaria y por ser ese pilar fundamental en mi educación.

Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith

AGRADECIMIENTO

Gracias a nuestros familiares por estar apoyándonos en el transcurso de este camino universitario, guiando nuestros pasos, motivándonos a ser mejores personas cada día y con valores, a nuestros docentes Mg. Amasifuen Reategui Manuel y Mg. Bernales Vásquez Renán por fortalecernos con sus conocimientos para el desarrollo de nuestra investigación.

LAS AUTORAS

Índice de contenidos

Carátula.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo de diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	Validación por juicio de expertos del instrumento	17
Tabla 2	Nivel de gestión de cuentas por cobrar	19
Tabla 3	Nivel de rentabilidad.....	20
Tabla 4	Prueba de normalidad de las variables	21
Tabla 5	Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica	22
Tabla 6	Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera	23
Tabla 7	Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad	21

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de gestión de cuentas por cobrar.....	19
Figura 2	Nivel de rentabilidad	20

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito el poder determinar el grado de incidencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar con la rentabilidad, el caso de las empresas del rubro ferretero, Tarapoto - 2021. Como parte de la metodología de estudio, es de tipo aplicada, no experimental como diseño de estudio, ya que el investigador no tuvo la necesidad de poder intervenir las variables, para recoger los datos se utilizó el cuestionario como instrumento, la muestra fue de 80 empresas, muestreo probabilístico, los resultados encontrados fueron, que la significancia bilateral entre las variables fue de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, además, el nivel de incidencia fue de 0.630, lo que indica que existe un incidencia positiva moderada, lo que quiere decir que a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad se va ver mejorada significativamente, también el nivel de gestión de cuentas por cobrar es bajo, con un 48.8% y el nivel de rentabilidad con un medio de 43.8% de acuerdo lo manifiestan los encuestados. Se concluye que la gestión de cuentas tiene una incidencia significativa estadísticamente sobre la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.

Palabras clave: cuentas por cobrar, rentabilidad, créditos, cuentas incobrables

Abstract

The purpose of this research was to determine the degree of incidence that accounts receivable management has on profitability, the case of hardware companies, Tarapoto - 2021. As part of the study methodology, it is applied, non-experimental as study design, since the researcher did not have the need to intervene the variables, to collect data the questionnaire was used as an instrument, the sample was 80 companies, probabilistic sampling, the results found were that the bilateral significance between the variables was 0.000, so the hypothesis of the research is accepted, in addition, the level of incidence was 0.630, which indicates that there is a moderate positive incidence, which means that the better the management of accounts receivable, the profitability will be significantly improved, also the level of accounts receivable management is low, with 48.8% and the level of profitability with an average of 43.8% according to the respondents. It is concluded that accounts receivable management has a statistically significant impact on the profitability of hardware companies in the district of Tarapoto, 2021.

Keywords: accounts receivable, profitability, credit, uncollectible accounts.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el mundo empresarial es primordial que las empresas administren de manera idónea sus recursos financieros, el déficit de la administración financiera, primordial clave para la sostenibilidad de las empresas ha creado el incumplimiento de cobro de clientes y los escasos ingresos han provocado al bajo rendimiento de las empresas. La paralización económica ante la extensión de la covid19 forzó a las empresas a realizar medidas urgentes para reprimir los efectos de la crisis (Arango, 2020).

En la revista de venta minorista y servicios al consumidor titulada ¿La gestión de cuentas por cobrar a los clientes afecta las relaciones y el rendimiento en las ventas? Una investigación empírica, realizada en la India, la marca de las cuentas por cobrar en el desempeño del vendedor se ignora en gran medida en el lenguaje empresarial. Sin embargo, en muchos contextos comerciales, lo que puede tener un impacto significativo en el desempeño del vendedor. Con estas condiciones de ventas en mente, este estudio empírico analiza el impacto de la relación con los clientes y su orientación al desempeño. En la investigación el impacto directo de la orientación a las ventas está relacionado al desempeño con el cliente. Usando datos de una encuesta de 224 proveedores indios, se observó empíricamente el modelo propuesto usando la ecuación estructural de mínimos cuadrados parciales. Los resultados mostraron que las cuentas por cobrar y la orientación al cliente del vendedor, logrando mejorar la experiencia del cliente como también generando un impacto significativo en la construcción de relaciones. Centrarse en las relaciones con los proveedores también cambia parcialmente la relación en las cuentas por cobrar y el desempeño relacionado con el cliente. Por lo tanto, este estudio proporcionó una evidencia importante para establecer la reputación de una fuerza de ventas que administra adecuadamente las cuentas por cobrar de un cliente para no afectar negativamente el desempeño de la relación con el cliente (Singh y Mishra, 2021).

En nuestra realidad problemática nacional por su parte, Nazero y Mamani (2020) nos mostró como resultado de su investigación en el año 2017 las cuentas por cobrar acumulo un monto de S/14,000.00 a diferencia del periodo 2018 que se

incrementó a S/23,200.00 esta información nos permitió evidenciar que los montos afectados influyeron de manera directa a la rentabilidad de la empresa.

En las empresas ferreteras del distrito Tarapoto se observó que carecen de organización, planificación y no realizaron el seguimiento de su proceso productivo, estos otorgan créditos a sus clientes que compran mercaderías en grandes cantidades, incluso carecen de políticas de cobro de las cuales dificulta en su capacidad de poder acceder a financiamientos, en el año 2021 de acuerdo al registro de contribuyentes según distrito actividad económica de SUNAT se contó con 100 empresas ferreteras en el distrito de Tarapoto estas representan el 100% de un sondeo de nuestra previa investigación de las cuales estimamos que el 53% de las empresas ferreteras aún no cuentan con un adecuado manejo de su control de cuentas por cobrar y estas afectaran al cálculo de su rentabilidad.

Esta investigación se realizó con la finalidad de medir el nivel de interacción existente entre la gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad por tal motivo se decidió plantear las siguientes problemáticas: Problema general: ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?, por otra parte, también se consideró como problemas específicos: P1. ¿Cuál es el nivel de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?; P2. ¿Cuál es el nivel de rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?; P3. ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?; P4. ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?

En el estudio se ocupó la justificación teórica, el análisis fue llevado a cabo para aportar entendimiento sobre la teoría de la variable gestión de cuentas por cobrar a fin de comprobar su incidencia en la rentabilidad, su justificación a partir de un criterio teórico proporcionó soporte a la teoría y ofreció entendimiento donde se determinó las viables soluciones a dificultades frecuentes referente al método de cobranza. Justificación metodológica, se consiguió el objetivo de la investigación,

se diseñó mediante el método cuantitativo con los instrumentos de medición debidamente validados por la crítica de personas especialistas en el tema para su ejecución en el estudio. El instrumento de medición de las variables fue el cuestionario, el instrumento mencionado fue validado y obtuvo la confiabilidad para su ejecución y conducir a la metodología de la investigación. Justificación práctica, a partir de la perspectiva, la investigación fue fundamental pues los resultados proporcionaron información importante para la solución de los inconvenientes en las empresas, ayudará también a la organización en la toma de elecciones referente a como la gestión eficiente de la variable gestión de cuentas por cobrar incidió de manera positiva en la rentabilidad, por consiguiente, ayudó a gestionar con efectividad la actividad empresarial y su resultado. Justificación por conveniencia, la investigación tuvo como razón brindar a todas las personas que están interesadas en conocer un poco más concerniente a como las herramientas financieras ayudaron en la contabilidad de las empresas, de tal manera fue una guía informativa. Justificación social, el proyecto de investigación es de interés debido a que los beneficios a todo esto serán los empresarios, pues podrán conocer todos los aspectos que se debe tener en cuenta sobre el manejo de las herramientas financieras y de esa manera se logre tener un efecto positivo en la liquidez.

Nuestro objetivo general se planteó de la siguiente manera: Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; se mostraron como objetivos específicos: O1. Determinar el nivel de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; O2. Determinar el nivel de la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; O3. Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; O4. Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.

Para finalizar pasamos a la formulación de hipótesis general: La gestión de cuentas por cobrar incidió significativamente en la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; como hipótesis específicas:

H1. El nivel de la gestión de cuentas por cobrar es medio en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; H2. El nivel de rentabilidad es medio en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; H3. La gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad económica en las empresas del distrito de Tarapoto, 2021; H4. La gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la construcción de nuestro marco teórico se analizó antecedentes de manera internacional como lo estudiado por Eddison (2015), tesis titulada: “Prácticas de gestión financiera y rentabilidad de las entidades PYMES del Área Metropolitana de Tamale” (Tesis entregada en la facultad de Contaduría, para el grado de Maestría en Administración de Empresas), Universidad de Ciencia y Tecnología de Nkrumah, Ghana. El objetivo principal es evaluar el impacto de los conceptos de gestión financiera en la rentabilidad de las PYME en Ghana. La técnica de investigación es una encuesta transversal. Tamale cuenta con alrededor de 1.318 pymes. Como resultado relevante fue, las empresas PYMES son de gran importancia para el progreso nacional, estas empresas constituyen alrededor del 85% de la carga de fabricación y colaboran de manera relevante al desarrollo económico de Ghana.

Okpe y Duru (2015) en su artículo de investigación sobre el “impacto del periodo de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las compañías de seguros cotizados en Nigeria” nos muestra el resultado de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de los suministros de construcción en empresas de fabricación de productos químicos y pinturas en Nigeria. Universidad Nacional de Ciencia y Tecnología de Enugu. El objetivo de este documento es examinar el efecto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las empresas de materiales de construcción en productos químicos y pinturas. Se utilizó el diseño factorial ex post porque involucra eventos que ya sucedieron en el pasado. La población entiende todas las empresas manufactureras que cotizan en las bolsas de valores. La muestra está compuesta por empresas de materiales de construcción, productos químicos y pinturas. Los datos fueron recolectados de los informes anuales de las empresas objeto de estudio. Los resultados que obtuvieron nos muestran que en los periodos 2006 y 2007 no adquirieron ganancias. La variación de su ratio de rentabilidad fue del 29.3% alcanzando un índice de significancia del 1% en las hipótesis planteadas.

Las autoras Venegas y Angulo (2020) en su título de “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019” de la tesis para obtener el título profesional de contador público

nos mencionan que la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad que para evaluar este tema, han usado como instrumentos el análisis documental y una encuesta, de lo cual su objetivo principal determinar como la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019. Su estudio es no experimental, tomaron en cuenta a todas sus cuentas por cobrar del periodo 2019, llegando a tener como resultados que sus cuentas por cobrar lograr tener una fuerte suma en sus gastos financieros, moras y costos lo que logra tener influencia en los estados financieros, los pasivos como la deuda con bancos tiene un importe de S/121,171,049.00, en sus cuentas por pagar comerciales el importe es de S/74,242,658.00 que al apalancarse de terceras partes provoca que la empresa no sostenga su rentabilidad plasmada como se logró ver en sus activos circulantes que tienen un monto de S/25,846,270.00, que no lograron ni pagar ni un 20% de las deudas obtenidas con el banco, demostrando que la empresa no tiene solvencia y llevándonos eso a una conclusión de que la empresa si cuenta con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar aumentaría su rentabilidad.

En la tesis para obtención de título profesional de contador público titulada “gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en empresas del sector financiero, Rimac año 2018”, nos mencionan que el problema que encontraron en su investigación es para que vean de qué manera la gestión de cuentas por cobrar se relacionan con la rentabilidad en la empresa Rímac año 2018, su objetivo fue establecer si ambas variables tienen relación, el diseño ha sido no experimental, descriptivo correlacional causal, su instrumento fue un cuestionario de preguntas de tipo Likert, procesaron toda su información en el paquete estadístico SPSS V.25, donde se pudo verificar que tienen una relación significativa entre ambas variables, donde el coeficiente de Rhe de Spearman tuvo de valor de 0.539, por la cual la hipótesis nula queda totalmente rechazada, y demostrando que tienen una relación positiva moderada entre sus dos variables, pasando a los resultados la autora nos menciona que en la pregunta de que si los trabajadores conocen el procedimiento de cobranza les permite desarrollar un trabajo profesional el 40% de los trabajadores respondió casi nunca, el 20% respondió a veces, el 13.33% respondió casi siempre, y el 26.67% respondió siempre, llevando a la conclusión de que tienen correlación lineal entre las dos variables, y que

recomiendan evaluar diariamente el estudio de los modelos con la finalidad plantear mejores opiniones para el desarrollo de la empresa (Fabian, 2018).

Lizárraga (2010). "Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate". Para su respectivo estudio la investigación es de tipo aplicada, su población esta analizada en base a 200 personas. Como resultado más relevante del análisis nos manifiestan que el 67.44% si conoce los métodos de administración de capital de trabajo y el 32.56% no lo conocen. Se concluyó también que sistema financiero adecuado la empresa no tendría para respaldar las ventas que ayuden a la rotación y al pago de créditos. Cuando una empresa no tiene límites en su línea de créditos, esto amplía los límites de su aplazamiento para el pago de estas líneas. Técnicamente ayuda a calcular la solvencia de una persona, y desde una perspectiva de investigación la organización reduce el riesgo.

El autor Guevara (2019) para la obtención de su título profesional de contador público denominado "Gestión de cuentas por cobrar comerciales terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tecnimotos R-R EIRL – 2018, nos menciona que quieren saber que consecuencia puede tener la gestión de las cuentas por cobrar en comerciales-terceros en la rentabilidad en la empresa Tecnimotos R-R E.I.R.L – 2018, su tipo de estudio ha sido cuantitativo y descriptivo correlacional además que su diseño ha sido no experimental transversal, el instrumento de recolección de datos es el análisis documental. Dándonos como resultados que las cuentas por cobrar de manera anual su rotación disminuyo un total de 33.4%, por lo tanto tuvieron que incrementar su tiempo de cobranza entre 24 a 37 días, además se pudieron dar cuenta que la rotación de cuentas por cobrar logro afectar de manera negativa su rentabilidad en el periodo 2017 con un monto de 0.19 soles y en 2018 con un monto 0.18, dando así una disminución de 3.69%, dándoles como conclusión que si la rotación de cuentas por cobrar tiene una disminución la rentabilidad financiera también lo hace, mientras que en la rentabilidad económica no pasa eso porque no se muestran similitudes.

Mientras tanto la autora Delgado (2018), en su título "Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Agrícola del Norte E.I.R.L.

Utcubamba 2016” para la obtención de título de contador público, nos menciona que el objetivo de esta tesis es encontrar la influencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad Agrícola del Norte E.I.R.L. Utcubamba 2016. El tipo de estudio es cuantitativo su diseño es no experimental correlacional, tuvo dos instrumentos de recolección de datos, entrevista y análisis documental referente a los años 2014 al 2016. Como resultados obtuvieron que el periodo establecido de cobranza aumento de 3 días más de los 34 días que normalmente daban plazo, además de tener una rotación anual de 10 veces en las cuentas por cobrar, su rentabilidad tuvo una disminución de 8.65% de sus utilidades netas en el año 2016 con referencia al 2015. Dándonos como conclusión que, si tienen relación en las cuentas por cobrar y el periodo de cobranza, la utilidad bruta y operativa, además de saber que esa relación es de manera negativa, pero con la utilidad neta no tiene una relación.

En la tesis titulada “El control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA, Pacasmayo 2018”, para la obtención del título de contador público, nos mencionan que esta investigación tiene intención de evaluar y analizar en control interno que se tiene en las cuentas por cobrar además de saber que políticas tienen, para que esta obtenga favorabilidad en la rentabilidad de la empresa, como objetivo principal es determinar las normas de control en las cuentas por cobrar que inciden en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible SERVITRASA, su tipo de investigación es cuantitativo, la investigación es descriptiva, sus instrumentos usados han sido entrevista, encuesta y análisis documental. Como resultado principal tienen que existe dicen que a principios de enero con 59.98% es el mes con más cobranza y que después baja, dejando los siguientes meses bajos, pero el porcentaje más bajo que tuvieron fue 26% que corresponde al mes de diciembre, dicen que hay 46.43% de promedio en cobranzas que se recupera mensual y que eso beneficia rentablemente a la empresa. Llevándonos a la conclusión de que las normas de control en las cuentas por cobrar si tiene incidencia en la rentabilidad en la empresa SERVITRASA, donde tuvieron que evaluar los estados financieros, para que puedan compararlos y demostrando que tienen una incidencia mayor de 4.26% y 6.44% en rentabilidad económica y financiera respectivamente. Lo que demuestra que tener buenas normas en las

cuentas por cobrar aumenta la rentabilidad de la empresa (Castillo y Chávez, 2020).

Para la presentación del tema podemos mencionar las bases teóricas, para la variable gestión de cuentas por cobrar, según los autores Wanden y Fernández (2021) del libro introducción a la contabilidad nos dicen que las cuentas por cobrar para ellos es un activo líquido que no existe aún en nuestras cuentas pero que esa es la cantidad de deuda que tienen los clientes de las ventas hechas por la empresa, dándonos a entender que esta táctica va ser de suma importancia en el futuro.

Morales y Morales (2014) con su libro crédito y cobranza, nos mencionan que las cuentas por cobrar mayormente son generadas por los créditos que se les otorga a los clientes, ya sea para la prestación de servicios o la venta de existencias que tenga una empresa. Las cuentas por cobrar son saldos que han sido generadas por las ventas, donde siempre se usan documentos donde nos permiten cumplir con pedidos o un contrato de compraventa. Así mismo, Flores (2017), menciona que la gestión de cuentas por cobrar de un período específico se podrá aplicar métodos de cobranza, las diversas áreas del negocio intervienen cuando se espera que se identifiquen las etapas de cobro y venta, como desde el inicio del ingreso de pedidos hasta el cobro, entrega de mercancías, comprobante de pago y renovación de cuentas por cobrar.

Con respecto a las dimensiones de la gestión de cuentas por cobrar lo conforman los créditos a clientes, es una actividad donde una persona o empresa presta sus servicios que cobra de manera monetaria al cliente, a partir de ese momento se genera un compromiso, donde el cliente tendrá que pagar de forma monetaria a la empresa, además de un dinero adicional que se le denomina intereses (Westreicher, 2020). Las posibilidades de adquirir un bien o servicio sin retribuir con un pago al momento de recibirlo a cambio de una promesa de pronto pago dentro de una fecha establecida para el futuro (Brachfield, 2013). El aplazamiento del pago de bienes o servicios que una empresa otorga a un cliente (Rus, 2020).

Los indicadores planteados para esta dimensión tenemos las normas de crédito, se deberán establecer las normas para la realización del crédito y el registro del cliente, los estándares de créditos, se darán las evaluaciones hacia los clientes se determinarán las formas de pago y las garantías, condiciones de créditos, establecen los plazos de pagos minimizando la morosidad previa evaluación (Brachfield, 2013). En tanto las condiciones de crédito ayuda a la empresa a obtener más clientes, pudiendo también fidelizarlos con descuentos a pronto pago siempre y cuando estas no sean nocivas para la empresa (Belaunde, 2012).

La dimensión de los documentos por cobrar, es un documento de tipo mercantil que se redacta con el fin de plasmar los acuerdos realizados donde se suscita de forma clara y precisa las operaciones a desarrollar (Rus, 2021). Documento de tipo formal que se genera como un instrumento entre el cliente (Warren, 2012). Son necesarios para la firma de acuerdos con la promesa de pronto pago para un determinado bien (Dasilva, 2019).

Los indicadores para esta dimensión son, las letras de cambio, documento financiero donde se indica la formalidad del pago al proveedor en una fecha determinada, renovación de letras, es la renegociación del plazo determinado para el pronto pago, descuentos de documentos por cobrar, este documento socializa los documentos de pronto pago donde por acuerdo se puede plantear el no cobro de los intereses y su cancelación inmediata de la deuda (Warren, 2012). Es un documento de cobro donde se ordena el pago de una suma de dinero (Roldan, 2017)

Para finalizar la dimensión de cuentas incobrables, corresponden a un monto de dinero que no se ha logrado recuperar, después de haber realizado ciertas formas de cobro para su cancelación. (Westreicher, 2020). Los indicadores para esta dimensión se establece la estimación de las cuentas incobrables, la empresa inicia un gasto sobre sus recursos para su contabilización, recuperación de cuentas incobrables, después del pago de la deuda se podrá evaluar y dar por finalizado la deuda, cobranza, procesos mediante el cual se plantea recuperar el efectivo en ventas mediante llamadas, correos y notificaciones

escritas (Vasquez y Vega, 2016). Pago no recibido existente sobre un crédito a un cliente por la venta de un bien (Gago, 2020).

La segunda variable es la rentabilidad, lo conceptualizado por Prana Group, (2020) nos demuestra información donde podemos ver si la empresa sabe aprovechar sus recursos para poder lograr generar ganancias; para analizarla se utilizarán los indicadores financieros que estudian la efectividad de la administración de la organización.

Murrieta y Vásquez, (2019) nos comentan que la rentabilidad está relacionada con la capacidad de obtener ganancias de la venta de bienes o servicios. En definitiva, los resultados positivos de que los ingresos generados son mayores que los costes y los recursos de la empresa generan rentabilidad indican que la visión inversora da visibilidad al mercado. La empresa calificará como una inversión sostenible a largo plazo. De tal forma, Garzón, (2017) nos señaló que la rentabilidad es una forma de medir las operaciones de su negocio en el sentido de que necesita administrar costos y gastos para obtener ganancias. También es un indicador de su capacidad para generar ganancias a partir de un período de inversión.

Rabanal (2019), conceptualizo que la rentabilidad es un indicador de medir un beneficio después de deducir los costos que conlleva el ingreso de un producto o servicio ofrecido en el mercado. La rentabilidad se expresa en utilidad porque se expresa financieramente y su valor es porcentual. También mide el desempeño de la gestión de una organización creada para generar ganancias en lugar de pérdidas.

Según Aguirre et al (2020), la rentabilidad es un esquema donde evalúan que tan productiva es una empresa, lo que quiero decir es que la rentabilidad es por así decirlo un informe donde evalúan cada mínimo detalle que tienen los estados financieros para poder sustentar que tan rentable es una empresa al pasar los tiempos. La dimensión para esta variable tenemos rentabilidad económica, es la ganancia que se ve reflejada por las inversiones ejecutadas por una compañía y se expresan en porcentajes (Moreno, 2021). Es una guía muy importante que determina el éxito de una empresa su objetivo es la inversión y la estabilidad de

una empresa en marcha este tipo de rentabilidad evalúa el comportamiento de los activos y el margen de financiamiento (Ramírez, 2016). El indicador de acompaña a esta dimensión es la del análisis de ventas, reúne los datos obtenidos durante las ventas (Douglas, 2022).

En cuanto a la dimensión rentabilidad financiera, está relacionada con las operaciones que se ejecutaron en el periodo su objetivo es la de calcular las utilidades de los accionistas (Pedrosa, 2016). El indicador que mide el beneficio de una empresa con sus recursos propios invertidos (Morillo, 2001). Su indicador para esta dimensión es el margen de utilidad, es la diferencia que existe entre el precio de venta de un bien o servicio y sus costos fijos que serán mantenidos en proceso de comercialización (Clavijo, 2021).

Los enfoques conceptuales nos basamos en la recolección de términos desconocidos, cartera pesada, son los créditos clasificados como un deudor deficiente y dudoso. Descuentos, modalidad mediante el cual se adquiere un derecho a deudas vencidas. Créditos vigentes, pagos que se encuentran al día. Margen financiero, es la diferencia entre los ingresos y gastos financieros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

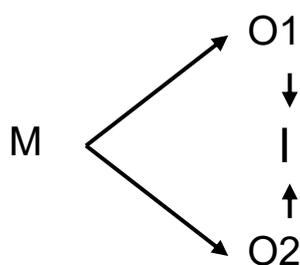
El presente trabajo de investigación es aplicada, porque se explicó las teorías ya existentes, de este modo averiguamos si las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, tienen un manejo adecuado de sus cuentas por cobrar de tal manera también nos informamos de como esto afecta a la rentabilidad de las empresas ferreteras durante el año 2021.

La investigación aplicada es un proceso donde se moldea el conocimiento teórico que se obtiene mediante la investigación básica de los conceptos, prototipos y productos encontrados. Es necesario que el desarrollo siempre posea un usuario final y una empresa o negocio donde pueda apoyar a solucionar las necesidades reales que tiene una sociedad (Lozada, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental ya que no hay manipulación deliberada en ninguna de las variables, es de tipo transversal de alcance descriptivo correlacional, puesto que la información a recabada no se modifica en ningún aspecto, porque cada información encontrada fue útil y necesaria.

Los diseños transaccional o transversal pueden llamarlos de cualquiera de las dos maneras, sirve para recolectar datos en un solo espacio y tiempo determinado, donde su único propósito es representar las variables y estudiar el suceso de dicha variable en el momento dado, lo que intenta decir el autor es que este proceso ayuda a nuestra variable a analizar el acontecimiento de un preciso tiempo exacto (Vargas, 2011).



Dónde:

O1 = Cuentas por cobrar

O2 = Rentabilidad

M = Muestra

I = Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Variable I Gestión de cuentas por cobrar

Definición conceptual. Las cuentas por cobrar para ellos es un activo líquido que no existe aún en nuestras cuentas pero que esa es la cantidad de deuda que tienen los clientes de las ventas hechas por la empresa (Wanden y Fernández, 2021)

Definición operacional. Consiste en el proceso de estudio de las cuentas por cobrar que refleja la organización. La variable fue medida por un cuestionario.

Dimensiones. Créditos a clientes, documentos por cobrar, cuentas incobrables.

Indicadores. Normas de crédito, estándar de crédito, condiciones de crédito, letras de cambio, renovación de letras, descuentos de documentos por cobrar, estimación de las cuentas incobrables, recuperación de cuentas incobrables y cobranza.

Escala de medición. Ordinal.

Variable II Rentabilidad

Definición conceptual. La rentabilidad de una empresa nos demuestra información donde podemos ver si la empresa sabe aprovechar sus recursos para poder lograr generar ganancias; para analizarla se utilizarán los indicadores financieros que estudian la efectividad de la administración de la organización (Prana Group, 2020).

Definición operacional. Consiste en el proceso de análisis de la rentabilidad que refleja la organización. La variable fue medida por un cuestionario.

Dimensiones. Rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

Indicadores Análisis de ventas y margen de utilidad.

Escala de medición. Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Los autores Ñaupas & Valdivia, (2018); nos mencionan que la población de una investigación es todos los componentes que se van a evaluar en el proceso de investigación por medio de los instrumentos a utilizar. De tal forma en la investigación se recopiló información de la SUNAT, la población fue determinada por 100 empresas ferreteras en la región San Martín.

Criterios de inclusión. El criterio de inclusión, como parte del proceso técnico de nuestras variables se recopiló para el desarrollo de la investigación, sólo se tomó en cuenta a las 100 empresas ferreteras de Tarapoto.

Según el autor nos dice que este criterio se evalúa mediante los objetivos trazados, ya que, gracias a esos objetivos es más fácil saber que queremos llegar a saber con esta investigación. Es por eso que los criterios de inclusión sirven para saber a qué personas, objetivos y grupos podemos incluir en la investigación realizada (Arias y Villasis, 2016)

Criterios de exclusión. Se excluyó a los colaboradores de las empresas de Tarapoto, y aquellas empresas que se encuentran en estado no habido y no activo para el cumplimiento de sus funciones empresariales.

3.3.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula donde se logró disminuir la población que son 100 empresas:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

DATOS:

Z (Nivel de confianza): 1.95 (95%)

N (Población): 100

p (Probabilidad de ocurrencia): 0.5

q (Probabilidad de no ocurrencia): 0.5

E (Margen de error): 0.05

Remplazamos los datos:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(100)}{0.05^2(100 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 79.50 = 80.$$

Nuestra muestra fue probabilística Para saber cuál fue el tamaño de la muestra debemos saber que recursos disponibles tendremos y los requisitos que te pide la investigación (Zavala & Arrazola, 2014).

3.3.3. Muestreo

Como nuestro proceso fue cuantitativo se aplicó el muestreo probabilístico, ya que solo se usó una población que fue manipulada mediante una fórmula estadística. Los autores nos mencionan que la población de una investigación es todos los componentes que se van a evaluar en el proceso de investigación por medio de los instrumentos a utilizar. Estos componentes son: personas, hechos, grupos corporativos, objetos (Abascal & Grande, 2017).

3.3.4. Unidad de análisis

El lugar a investigar fueron las empresas que se encuentran en el distrito de Tarapoto, además que se usó la fórmula para sacar el tamaño de muestra, esta nos dio un total de 80 empresas que fueron encuestadas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Como indica Arispe y Yangali (2019) las técnicas de un estudio es una herramienta que nos permite llevar a cabo mediante sus procesos la obtención de datos y conocimientos. Por tal motivo, en la ejecución del trabajo, la encuesta se utilizó como técnica.

Instrumento

El cuestionario se utilizó como instrumento y estuvo dirigido a las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, para su evaluación las respuestas fueron preestablecidas por la Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez y confiabilidad

Validez

En la validez del instrumento, se ha requerido contar con el aporte certificado de expertos en temas contables y metodológicos, de tal manera que pudieron emitir opiniones certeras para el instrumento que utilizamos.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos del instrumento

N°	Experto	Calificación	Opinión
1	Mgtr. C.P.C. Hilda Keyly Ruíz Dávila	47	Aplicable
2	Mgtr. C.P.C. Raquel Ruíz Dávila	48	Aplicable
3	Mgtr. C.P.C. Sandra E. Pizarro Suarez	48	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad de este instrumento se determinó mediante el análisis del Alfa de Cronbach donde muestra la calidad del instrumento para poder ser aplicado en otro contexto dando resultados similares.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se adaptaron fueron de acuerdo a los instrumentos planteados por cada variable, correspondiendo así sus magnitudes e indicadores, luego se aprobaron las herramientas a criterios de profesionales especialistas y metodológicos. Se aplicó el instrumento a la muestra según se sugiere, se manifestó cuestionarios virtuales para la aplicación del instrumento, para tener información relevante para el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de la investigación se realizó utilizando aplicaciones y software como Excel, una hoja de cálculo que permite el proceso de creación de un cuestionario en base a variables y dimensiones, para luego analizar e interpretar la información teniendo en cuenta los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó sobre la confidencialidad de la información, es importante mencionar que la guía de elaboración del producto de investigación fue aprobada mediante Resolución de Vicerrectorado de

Investigación N°110-2022-VI-UCV para su redacción y presentación. Asimismo, se tuvo en cuenta las pautas mencionadas en Normas APA versión 7 para el respeto a los derechos de autores citados en artículos, tesis y libros. Del mismo modo se empleó los principios éticos en la investigación como la autonomía, porque se respetó la participación voluntaria de las empresas para la realización del estudio. También el principio de beneficencia porque mediante las recomendaciones planteadas buscamos contribuir de manera positiva favoreciendo a las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, del mismo modo el principio de no maleficencia buscamos el bien por cada información presentada y por último la justicia, donde nuestros principios fueron sujetos a la consecuencia de nuestros actos.

IV.RESULTADOS

El análisis del estudio se ejecutó mediante la revisión y tabulación de los ítems que comprenden nuestros instrumentos y estuvieron dirigidos a las empresas ferreteras del Distrito de Tarapoto y conocer el nivel de incidencia que hay en la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad.

Análisis descriptivo

Nivel de la gestión de cuentas por cobrar de las empresas ferreteras, distrito de Tarapoto, 2021

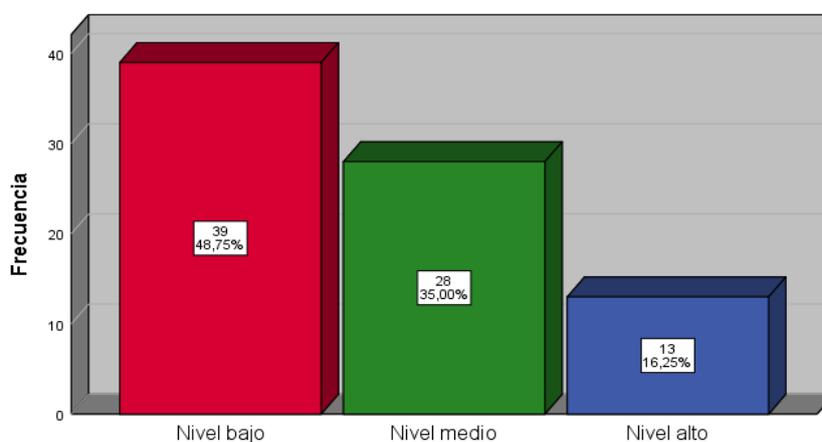
Tabla 2

Nivel de gestión de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	39	48.8	48.8	48.8
Nivel medio	28	35.0	35.0	83.8
Nivel alto	13	16.3	16.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Figura 1

Nivel de gestión de cuentas por cobrar



Interpretación

Como se aprecia en la tabla 2 y figura 1, el nivel de gestión de cuentas por cobrar es bajo con un 48.8%, conforme consideran los que participaron del estudio, mientras que el 35.0% considera que está en un nivel medio, por lo que se puede decir que 83.8% considera que no se ha logrado un nivel óptimo sobre la gestión de cuentas por cobrar, pues solamente el 16.3% de los encuestados considera

que si se logró un nivel alto de gestión de cuentas por cobrar, por lo que se debe de mejorar las políticas de crédito y cobranza y mejorar las recuperaciones de créditos.

Nivel de rentabilidad de las empresas ferreteras, distrito de Tarapoto, 2021

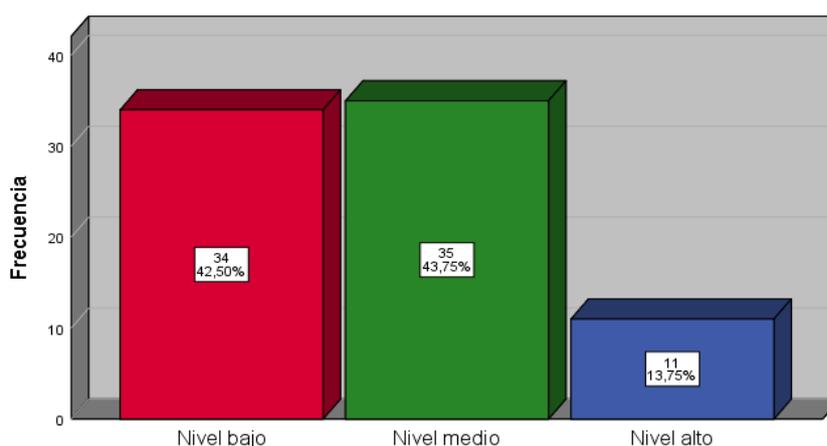
Tabla 3

Nivel de rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	34	42.5	42.5	42.5
Nivel medio	35	43.8	43.8	86.3
Nivel alto	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Figura 2

Nivel de rentabilidad



Interpretación

De acuerdo a la tabla 3 y figura 2, el nivel de rentabilidad que tiene las empresas es bajo con un 42.5%, conforme consideran los que participaron del estudio, mientras que el 43.8% considera que está en un nivel medio, por lo que se puede decir que 86.3% considera que no se ha logrado un nivel óptimo sobre la rentabilidad en la empresa, ya que solamente el 13.8% de los encuestados considera que si se logró un nivel alto de rentabilidad, por lo que se debe de mejorar el seguimiento que se hace sobre las ventas, nuevas estrategias, también tener un mayor control sobre sus costos, pues esto ayudará a que la utilidad operativa o utilidad neta se vea incrementada, por ende se tendrá mayor rentabilidad.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 4

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	0.277	80	0.000	0.863	80	0.000
Rentabilidad	0.257	80	0.000	0.849	80	0.000

Interpretación

Como se observa en la tabla 4, al realizar el análisis de prueba de normalidad, por ser una muestra mayor a 50 se considera a Kolmogorov para dicho análisis, por lo que se puede observar que el p valor es de 0.000, valor que nos permite decir que la muestra no tiene una distribución normal, por lo que se tomó el estadístico de Rho de Spearman para el análisis inferencial y determinar la prueba de hipótesis en la investigación.

Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.

Tabla 5

Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad

		Gestión de cuentas por cobrar		Rentabilidad	
Rho de Spearman	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	,630**	0.000
		Sig. (bilateral)			
		N	80	80	
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,630**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	80	80	

Interpretación

De la tabla 5, se observa que el p valor es de 0.000, por lo tanto aceptamos la hipótesis del estudio, existe incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad, además el nivel de incidencia fue de 0.630, lo que indica que existe una incidencia positiva moderada, lo que quiere decir es que a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad se va ver mejorada, por

lo que es indispensables se mejore la gestión de créditos y cobranzas, que existan políticas de créditos y cobranzas claras y que cada una de estas políticas se puedan cumplir, para poder evitar que se haga incobrables, para no tener morosidad y que todos los créditos sean recuperables, además se debe de tener mecanismos de recupero sobre las cuentas incobrables, todo ello ayudará a mejorar la rentabilidad, lo que se ve reflejado en la disminución de los gastos, pues se incurren en gasto incensarios al tener mayores cuentas incobrables, por la gestión al recuperarlas y por qué estas mismas se tornan un gasto al no recuperarlas.

Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021

Tabla 6

Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica

			Gestión de cuentas por cobrar	Rentabilidad económica
Rho de Spearman	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	,559**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Rentabilidad económica	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,559**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

Interpretación

De la tabla 6, se puede apreciar que el p valor es de 0.000, por lo tanto aceptamos la hipótesis del estudio, Existe incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica, también el nivel de incidencia fue de 0.559, lo que indica que existe un incidencia positiva moderada, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad económica también mejorara, por lo que es necesario por se establezca una adecuada gestión de créditos, que existan políticas de créditos y cobranzas, se haga seguimiento a los mecanismos para poder recuperar las cuentas incobrables, lo que ayudará a mejorar la rentabilidad, disminuir gastos.

Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021

Tabla 7

Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera

			Gestión de cuentas por cobrar	Rentabilidad financiera
Rho de Spearman	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	,787**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Rentabilidad financiera	Coeficiente de correlación	,787**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

Interpretación

De la tabla 7, se observa que el p valor es de 0.000, por lo tanto aceptamos la hipótesis del estudio, Existe incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera, además el nivel de incidencia fue de 0.787, lo que indica que existe un incidencia positiva alta, es decir, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad financiera va a mejorar, por lo que es necesario por se mejore la gestión de créditos, que existan políticas de créditos y cobranzas, para poder evitar que se haga incobrables, también hacer seguimiento a los mecanismos de recupero sobre las cuentas incobrables, lo que ayudará a mejorar la rentabilidad, lo que se ve reflejado en la disminución de los gastos, ya que las cuentas que ya no se recuperan son los que generan mayores gastos para la empresa.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta los resultados del estudio contrastados con los resultados de otros estudios en el que se consideran las variables o dimensiones similares al del estudio, tomando en cuenta también el contexto, la metodología, su muestra, entre otros elementos a contrastar.

Respecto al objetivo general del estudio, incidencia de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021, donde se determinó como resultados que el p valor fue de 0.000, por lo tanto se aceptó la hipótesis del estudio, existe incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad, además el nivel de incidencia fue de 0.630, lo que indica que existe un incidencia positiva moderada, lo que quiere decir es que a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad se va ver mejorada, por lo que es indispensables se mejore la gestión de créditos y cobranzas, que existan políticas de créditos y cobranzas claras y que cada una de estas políticas se puedan cumplir, para poder evitar que se haga incobrables, para no tener morosidad y que todos los créditos sean recuperables, además se debe de tener mecanismos de recupero sobre las cuentas incobrables, todo ello ayudará a mejorar la rentabilidad, resultados que se relacionan con el estudio de Eddison (2015), quien es su estudio sobre prácticas de gestión financiera y rentabilidad de las entidades PYMES, Nkrumah, Ghana, donde la técnica de investigación fue la encuesta, muestra de 1,318 pymes, en el que se determinó como resultado, las empresas PYMES tienen problemas en sus cuentas por cobrar, lo que genera gastos innecesarios en el proceso y por los incobrables, lo que afecta a la rentabilidad de la empresa, resultados muy relacionados al del estudio, por otra parte, Okpe y Duru (2015) en su artículo de investigación sobre el impacto del periodo de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las compañías de seguros, Nigeria, se utilizó el diseño factorial ex post porque involucra eventos que ya sucedieron en el pasado, la población entiende todas las empresas manufactureras que cotizan en las bolsas de valores, la muestra está compuesta por empresas de materiales de construcción, productos químicos y pinturas, los datos fueron recolectados de los informes anuales de las empresas objeto de estudio, los resultados evidenciaron que en los periodos 2006 y 2007 no adquirieron ganancias, la variación de su ratio de rentabilidad fue del 29.3%

alcanzando un índice de significancia del 1%, relacionadas a la gestión de cuentas por cobrar, por último se tiene que Delgado (2018), en su estudio sobre Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad en una empresa Agrícola, 2016, estudio es cuantitativo, diseño es no experimental correlacional, instrumentos de recolección, entrevista y análisis documental, 2014 al 2016, sus resultados fueron, la cobranza aumento de 3 días más de los 34 días que normalmente daban plazo, además de tener una rotación anual de 10 veces en las cuentas por cobrar, su rentabilidad tuvo una disminución de 8.65% de sus utilidades netas en el año 2016 con referencia al 2015, por lo que se concluye que, si tienen relación en las cuentas por cobrar y el periodo de cobranza, con la rentabilidad. Por todo ellos se puede decir que la gestión de cuentas por cobrar si tiene una incidencia importante con la rentabilidad, puesto que, por los resultados mostrados, afectan directamente a la razón principal de todo negocio, que son el rendimiento.

Por otra parte el objetivo específico uno, sobre el nivel de gestión de cuentas por cobrar, para el estudio se tuvo que es bajo con un 48.8%, conforme consideran los que participaron del estudio, mientras que el 35.0% considera que está en un nivel medio, por lo que se puede decir que 83.8% considera que no se ha logrado un nivel óptimo sobre la gestión de cuentas por cobrar, pues solamente el 16.3% de los encuestados considera que si se logró un nivel alto de gestión de cuentas por cobrar, por lo que se debe de mejorar las políticas de crédito y cobranza y mejorar las recuperaciones de créditos, estos resultados guardan relación con la investigación de Venegas y Angulo (2020) quienes en su estudio sobre Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad, en una empresa de Trujillo, para el estudio se utilizó como instrumento el análisis documental y encuesta, donde se tomó en cuenta a todas sus cuentas por cobrar del periodo 2019, llegando a tener como resultados que sus cuentas por cobrar lograr tener una fuerte suma en sus gastos financieros, moras y costos lo que logra tener influencia en los estados financieros, los pasivos como la deuda con bancos tiene un importe de S/121,171,049, en sus cuentas por pagar comerciales el importe es de S/74,242,658, que al apalancarse de terceras partes provoca que la empresa no sostenga su rentabilidad plasmada como se logró ver en sus activos circulantes que tienen un monto de S/25,846,270, que no lograron ni pagar ni un

20% de las deudas obtenidas con el banco, demostrando que la empresa no tiene solvencia y llevándonos eso a una conclusión de que la empresa no cuenta con un buen nivel de gestión de las cuentas por cobrar, resultados similares al del estudio.

Por otra parte, respecto al objetivo específico dos, sobre el nivel de rentabilidad que tiene la empresas, el resultado fue que es bajo con un 42.5%, conforme consideran los que participaron del estudio, mientras que el 43.8% considera que está en un nivel medio, por lo que se puede decir que 86.2% considera que no se ha logrado un nivel óptimo sobre la rentabilidad en la empresa, ya que solamente el 13.8% de los encuestados considera que si se logró un nivel alto de rentabilidad, por lo que se debe de mejorar el seguimiento que se hace sobre las ventas, nuevas estrategias, también tener un mayor control sobre sus costos, pues esto ayudará a que la utilidad operativa o utilidad neta se vea incrementada, por ende se tendrá mayor rentabilidad, este resultado no tiene una similitud con el estudio realizado por Fabian (2018), quien en su investigación sobre gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en empresas del sector financiero, Rimac, el diseño ha sido no experimental, descriptivo correlacional causal, instrumento fue un cuestionario, los resultados muestran que sobre la pregunta sobre el nivel de rentabilidad que tiene la empresa, el 86% de los trabajadores respondió que tiene un nivel alto de rentabilidad, solo el 14% considera un nivel moderado, por lo que se considera que no existe una similitud sobre los resultados, pues en este caso el nivel es mayor que el resultado encontrado en el estudio.

También en lo que respecta al objetivo específico tres, sobre la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de las empresas ferreteras, distrito de Tarapoto, 2021, se obtuvo como resultado que el p valor fue de 0.000, por lo tanto aceptamos la hipótesis del estudio, existe incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica, además el nivel de incidencia fue de 0.559, lo que indica que existe un incidencia positiva moderada, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad económica mejora, por lo que es necesario por se mejore la gestión de créditos, que existan políticas de créditos y cobranzas, se haga seguimiento a los mecanismos para poder recuperar las cuentas incobrables, lo que ayudará a

mejorar la rentabilidad, disminuir gastos, estos resultados tienen relación con los resultados de Guevara (2019), quien en su estudio sobre gestión de las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad, caso de una empresa ensambladora, donde el tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional, su diseño ha sido no experimental transversal, su instrumento de recolección de datos es el análisis documental, donde se obtuvo como resultados, que las cuentas por cobrar disminuyeron su rotación a 33.4%, por lo tanto tuvieron que incrementar su tiempo de cobranza entre 24 a 37 días, además se pudieron dar cuenta que la rotación de cuentas por cobrar logró afectar de manera negativa su rentabilidad económica con un monto de 0.19 soles y en 2018 con un monto 0.18, dando así una disminución de 3.69%, por lo que se puede entender que los resultados del estudio tienen similitud en sus resultados, puesto que la variable gestión de cuentas por cobrar y tiene incidencia sobre la rentabilidad económica.

Por último, respecto al objetivo específico cuatro, sobre incidencia de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera de las empresas ferreteras, distrito de Tarapoto, 2021, se obtuvo como resultado que el p valor fue de 0.000, por lo tanto aceptamos la hipótesis del estudio, existe incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad financiera, además el nivel de incidencia fue de 0.787, lo que indica que existe una incidencia positiva alta, es decir, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad financiera va a mejorar, por lo que es necesario que se mejore la gestión de créditos, que existan políticas de créditos y cobranzas, para poder evitar que se haga incobrables, también hacer seguimiento a los mecanismos de recupero sobre las cuentas incobrables, lo que ayudará a mejorar la rentabilidad financiera, estos resultados se relacionan con el estudio de Castillo y Chávez (2020), quienes en su investigación sobre el control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad una empresa comercializadora de combustible, Pacasmayo 2018, donde el tipo de investigación fue cuantitativo, investigación descriptiva, instrumentos usados: entrevista, encuesta y análisis documental, por lo que se obtuvo como resultado, que a principios de enero con 59.98% es el mes con más cobranza y que después baja, dejando los siguientes meses bajos, pero el porcentaje más bajo que tuvieron fue 26% que corresponde al mes de diciembre, dicen que hay

46.43% de promedio en cobranzas que se recupera mensual y que eso beneficia rentablemente a la empresa, por lo que se considera que las normas de control en las cuentas por cobrar si tiene incidencia en la rentabilidad financiera en la empresa, donde tuvieron que evaluar los estados financieros, para que puedan compararlos y demostrando que tienen una incidencia mayor de 4.26% y 6.44% en rentabilidad económica y financiera respectivamente, lo que demuestra que tener buenas normas en las cuentas por cobrar aumenta la rentabilidad financiera en la empresa, resultados que son similares al del estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que la gestión de cuentas por cobrar incide significativamente en la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021, pues el p valor fue de 0.000, con un nivel de incidencia fue de 0.630, lo que indica que existe una incidencia positiva moderada, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad se va ver mejorada
- 6.2. De acuerdo con el objetivo específico uno, se concluye que el nivel de la gestión de cuentas por cobrar es bajo en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021, puesto que un 48.8%, de los que participaron del estudio lo consideran así, mientras que el 35.0% considera que está en un nivel medio, por lo que se puede decir que 83.8% considera que no se ha logrado un nivel óptimo sobre la gestión de cuentas por cobrar.
- 6.3. De acuerdo con el objetivo específico dos, se concluye que el nivel de rentabilidad es medio en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021, pues de acuerdo a los que fueron encuestados 43.8 lo considera así, mientras que un 42.5%, consideran que están en un nivel bajo sobre la rentabilidad, por lo que se puede decir que 86.3% considera que no se ha logrado un nivel óptimo sobre la rentabilidad en la empresa.
- 6.4. De acuerdo con el objetivo específico tres, se concluye que la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad económica en las empresas del distrito de Tarapoto, 2021, ya que el p valor fue 0.000, el nivel de incidencia fue de 0.559, incidencia positiva moderada, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad económica también mejora.
- 6.5. De acuerdo con el objetivo específico cuatro, se concluye que la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021, puesto que el p valor fue 0.000, el nivel de incidencia fue 0.787, incidencia positiva alta, a mejor gestión en las cuentas por cobrar la rentabilidad financiera va a mejorar.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a los dueños de las empresas, directivos o gerentes, considerar una reestructuración del área de créditos y cobranzas, en el que se pueda considerar una eficiente gestión de créditos sobre los clientes, manejar los documentos necesarios para el otorgamiento del crédito y para las cobranzas, minimizar las cuentas incobrables, con lo que se logrará mejores resultados económico.
- 7.2. Se recomienda a los responsables de las áreas de créditos y cobranzas, establecer normas y procedimientos bien definidos para poder hacer más efectivos el otorgamiento de los créditos y mejorar las cobranzas por parte de los clientes de la empresa, con lo que se busca mejorar el nivel de la gestión de cuentas por cobrar.
- 7.3. Se recomienda a los dueños de las empresas, directivos o gerentes mejorar las estrategias de ventas, la mejora de la selección de los clientes, tener mayor cuidado en el otorgamiento de los créditos, pues ellos al final repercuten en un nivel de rentabilidad de las empresas, ya que los gastos aumentan y se generan cuentas incobrables.
- 7.4. Se recomienda a los dueños de las empresas, directivos o gerentes considerar herramientas financieras que les permitan tener un mejor control sobre los indicadores financieros, de tal manera que se pueda detectar los rubros o áreas que están generando mayores gastos y se puede corregir o controlar en su momento.
- 7.5. Se recomienda a los dueños de las empresas, directivos o gerentes tener un programa de incentivos sobre el personal de cobranza para poder realizar el recupero de las cuentas por cobrar vencidas o consideradas incobrables, en tal sentido se puede reducir el riesgo de incobrables o que se disminuya el gasto por castigo de las cuentas.

REFERENCIAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2017). *Investigación Comercial: Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Vizcaya, España: ESIC Editorial; 13a edición.
- Aguirre Sajami, C., & Barona Meza, C. (2020). *Análisis empírico de la rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones en “Cementos Pacasmayo”, periodo 2012-2019*. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión.
- Arango, M. (13 de Abril de 2020). *Banco de desarrollo de Latinoamérica*. Obtenido de Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Arispe, C., & Yangali, J. (2020). *La investigación científica*. Ecuador : Universidad Internacional de Ecuador.
- Belaunde, G. (2012). Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo? *GESTIÓN: EL DIARIO DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE PERÚ*.
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. España: Profit Editorial.
- Castillo Arévalo, N. (27 de Junio de 2017). Finanzas en tiempos de ajuste: La búsqueda de ahorros pone a los proveedores en peligro. *Diario el Comercio*.
- Clavijo, C. (03 de Junio de 2021). *Cómo calcular el margen de utilidad bruta y neta de tu negocio*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/sales/margen-utilidad>
- Douglas, D. S. (25 de Febrero de 2022). *Análisis de ventas: beneficios y cómo hacer en 3 pasos*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/analisis-de-ventas/#:~:text=Un%20an%C3%A1lisis%20de%20ventas%20re%C3%BAne,tipos%20de%20an%C3%A1lisis%20de%20ventas.>
- Eddison, P. (2016). *Prácticas de gestión financiera y rentabilidad de las pequeñas y medianas entidades del área metropolitana de Tamale*. Ghana: Universidad de Ciencia y Tecnología Kwame Nkrumah.

- Fabian Bolaños , Y. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en empresas del sector financiero, Rímac año 2018*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Flores, M. (2017). *Relación de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima periodos 2010 al 2014. Tesis de pregrado*. Universidad Peruana Unión .
- Fornero, R. (2020). *Análisis del rendimiento*. Manual de Estudio Programado.
- Gago, S. (05 de NOVIEMBRE de 2020). *Cuentas incobrables: qué son y qué hacer con ellas*. Obtenido de <https://bulldoc.es/>: <https://bulldoc.es/blog/autonomos/que-son-cuentas-incobrables/>
- Garzón González, M. A. (2017). *Análisis de sostenibilidad, rentabilidad y endeudamiento de SkyNey de Colombia S.A.S a través de indicadores financieros*. Bogotá D.C : Universidad Católica de Colombia.
- Guevara Polo, E. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tecnimotos R-R EIRL – 2018*. Pimentel - Perú: Universidad Señor De Sipán.
- Jorge Pedrosa, S. (15 de Junio de 2016). *Rentabilidad financiera (ROE)*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- Lizárraga Vergaray, K. E. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. Perú.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 47-50.
- Mac , E. (02 de MAYO de 2019). *Contabilidad de documentos por cobrar*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13086553/contabilidad-de-documentos-por-cobrar>

- Miranda Serrano, L. (2008). *Aplazamientos de pago y morosidad entre empresas*. Barcelona: Marcial Pons.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. MÉXICO: Grupo editorial Patria (PRIMERA EDICIÓN EBOOK).
- Moreno, G. (2021). *¿Qué es la rentabilidad económica?* Obtenido de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-rentabilidad-economica.html?dt=1657062723637>
- Morillo, M. (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos*. Universidad de los Andes - Merida, Venezuela.
- Murrieta Saavedra, R., & Vásquez Dávila, M. (2019). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Villa Toscano S.A.C, Picota 2017*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Narezo Lozano, R., & Mamani Ramos, H. (2020). *Control de las Cuentas por Cobrar y su influencia en la Rentabilidad de la Institución Educativa Virgen Rosario - 2019*. Arequipa - Perú : Universidad Tecnológica del Perú.
- Nicole Roldán, P. (29 de MAYO de 2017). *Letra de cambio*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/letra-de-cambio.html>
- Ñaupas, H., & Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U - 5a. Edición.
- Okpe, I. I., & Duru, A. N. (2015). The Effect of Receivable Management on the Profitability of Building Materials/Chemical and Paint Manufacturing Firms In Nigeria. *Journal of Research in Humanities and Social Science*.
- PRANA GROUP. (27 de Octubre de 2020). *PRANA MARKETING GROUP*. Obtenido de <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>

- Rabanal Usquiza, M. (2021). *Sistema de costos y su relación con la rentabilidad en la empresa D&V inversiones marinas de San Miguel*. Lima - Perú: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Ramirez, O. (30 de Enero de 2021). *La Rentabilidad Económica. ¿Qué es y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.mba-madrid.com/economia/rentabilidad-economica/>
- Rus Arias, E. (9 de Mayo de 2021). *Documento comercial*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/documento-comercial.html#:~:text=Un%20documento%20comercial%2C%20o%20documento,lo%20sucedido%20en%20una%20operaci%C3%B3n>
- Singh, R., & Mishra, P. (2021). Does managing customer accounts receivable impact customer relationships, and sales performance? An empirical investigation. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Vargas, D. (2013). Diseño no experimental transeccional. *Universidad Yacambú*, 13.
- Vasquez Muñoz, L., & Vega Plasencia, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C Distrito de Huanchaco. Año 2016*. Huanchaco: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Venegas Sánchez, F., & Angulo Guayan, S. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019*. Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Wanden Berghe, J. L., & Fernández Daza, E. (2021). *Introducción a la contabilidad: Elaboración y análisis de la información*. México: Pirámide (3era edición).
- Westreicher, G. (3 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html#:~:text=Las%20cuentas%20incobrables%20son%20aquellas,deudores%20no%20llegan%20a%20cancelar.>

Zavala , J., & Arrazola, J. (2014). Diseño metodológico para la selección de una muestra representativa de estudiantes universitarios. *Revista Economía y Administración (E&A)*, 54-67.

ANEXOS

ANEXO N°1 Matriz de operacionalización de las variables

Título: Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar para ellos es un activo líquido que no existe aún en nuestras cuentas pero que esa es la cantidad de deuda que tienen los clientes de las ventas hechas por la empresa (Wanden y Fernández, 2021)	Consiste en el proceso de estudio de las cuentas por cobrar que refleja la organización. La variable será medida por un cuestionario.	Créditos a clientes	Normas de crédito	Ordinal
				Estándar de crédito	
				Condiciones de crédito	
			Documentos por cobrar	Letras de cambio	
				Renovación de letras	
				Descuentos de documentos por cobrar	
			Cuentas incobrables	Estimación de las cuentas incobrables	
				Recuperación de cuentas incobrables	
				Cobranza	
Rentabilidad	La rentabilidad de una empresa nos demuestra información donde podemos ver si la empresa sabe aprovechar sus recursos para poder lograr generar ganancias; para analizarla se utilizarán los indicadores financieros que estudian la efectividad de la administración de la organización (Prana Group, 2020).	Consiste en el proceso de análisis de la rentabilidad que refleja la organización. La variable será medida por un cuestionario.	Rentabilidad Económica	Análisis de ventas	Ordinal
			Rentabilidad Financiera	Margen de utilidad	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?</p> <p>Problemas específicos P1. ¿Cuál es el nivel de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?; P2. ¿Cuál es el nivel de rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?; P3. ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?; P4. ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.</p> <p>Objetivos específicos O1. Determinar el nivel de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; O2. Determinar el nivel de la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; O3. Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad económica en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; O4. Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de cuentas por cobrar incidió significativamente en la rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1. El nivel de la gestión de cuentas por cobrar es medio en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; H2. El nivel de rentabilidad es medio en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021; H3. La gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad económica en las empresas del distrito de Tarapoto, 2021; H4. La gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad financiera en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, descriptivo correlacional de corte transversal.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 --> O2 O2 --> M </pre> <p>Donde: O1 = Cuentas por cobrar O2 = Rentabilidad</p>	<p>Población La población estará determinada por 100 empresas en la región San Martín.</p> <p>Muestra Nuestra muestra fue probabilística. Se tomará en cuenta solo a las empresas que se dedican a la venta de artículos de ferretería del distrito de Tarapoto del año 2021 que serían un total de 80 empresas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de cuentas por cobrar</td> <td style="text-align: center;">Créditos a clientes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Documentos por cobrar</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cuentas incobrables</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rentabilidad</td> <td style="text-align: center;">Rentabilidad Económica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rentabilidad Financiera</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de cuentas por cobrar	Créditos a clientes	Documentos por cobrar	Cuentas incobrables	Rentabilidad	Rentabilidad Económica	Rentabilidad Financiera
Variables	Dimensiones											
Gestión de cuentas por cobrar	Créditos a clientes											
	Documentos por cobrar											
	Cuentas incobrables											
Rentabilidad	Rentabilidad Económica											
	Rentabilidad Financiera											

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO – GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Instrucciones: A continuación, responda las preguntas del cuestionario según su opinión, cabe señalar que no existe respuesta errónea y que los resultados son confidenciales y anónimos, asimismo permitirá a la empresa mejorar su gestión.

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR						
	<i>Créditos a clientes</i>	1	2	3	4	5
1	¿Las normas de otorgamiento de crédito escritas son claras para el cliente?					
2	¿Los resultados obtenidos de la central de riesgo son utilizados para tomar la decisión del otorgamiento del crédito?					
3	¿Clasifican a sus clientes según la frecuencia y magnitud de compras?					
4	¿Solicitan garantías por los créditos otorgados de montos superiores a 500 soles?					
5	¿Se realizan controles constantes de las facturas vencidas?					
6	¿Sus clientes cumplen con los compromisos de pago en la fecha establecida?					
	<i>Documentos por cobrar</i>					
7	¿Sus clientes aceptan letras de cambio?					
8	¿Las letras que se quedan en cartera son pagadas en su vencimiento?					
9	¿Se lleva un control de los documentos por cobrar?					
10	¿Se realizan descuentos por pronto pago?					
	<i>Cuentas Incobrables</i>					
11	¿Se realiza un reporte periódico de los clientes morosos?					
12	¿Se ejecutan normas de control para minimizar las cuentas incobrables?					
13	¿Realizan alguna negociación con el cliente para recuperar las cuentas incobrables?					
14	¿Se envían cartas notariales a los clientes morosos?					
15	¿Llegan a cobros judiciales por el incumplimiento de pago de un cliente?					

ANEXO 4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO - RENTABILIDAD

Instrucciones: A continuación, responda las preguntas del cuestionario según su opinión, cabe señalar que no existe respuesta errónea y que los resultados son confidenciales y anónimos, asimismo permitirá a la empresa mejorar su gestión.

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

RENTABILIDAD						
	<i>Rentabilidad económica</i>	1	2	3	4	5
1	¿El cálculo de la rentabilidad económica se mide eficientemente?					
2	¿La empresa analiza su nivel de ventas para mejorar su rentabilidad?					
3	¿El personal de ventas está capacitado en sus funciones que permita generar una mejor rentabilidad económica?					
4	¿La empresa tiene una buena rotación de sus inventarios, cuentas por cobrar entre otros activos?					
	<i>Rentabilidad financiera</i>					
5	¿El cálculo de la rentabilidad financiera se mide eficientemente?					
6	¿La empresa analiza el margen de utilidad para poder mejorar la rentabilidad financiera?					
7	¿La rotación de las cuentas por cobrar permite que se pueda cumplir con las obligaciones de la empresa?					
8	¿Las ventas tiene un aumento constante que permita mejorar la utilidad neta?					
9	¿El margen de ventas alcanza su efectividad de manera constantes?					

ANEXO N°5 VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. C.P.C. Ruíz Dávila, Hilda Keyly
 Institución donde labora: Consorcio Buena Vista
 Especialidad: Contabilidad y administración de empresas.
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de encuesta- Gestión de cuentas por cobrar
 Autores del instrumento: Luna Paredes, Luz Estrella y Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cuentas por cobrar en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cuentas por cobrar .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cuentas por cobrar .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En mi opinión los instrumentos de la investigación son aceptables, pudiendo ser aplicados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 03 de julio de 2022


C.P.C. Hilda Keyly Ruiz Dávila
Matr. 19-11-13
Mgtr. Administración de
Negocios - MBA

Firma de experto informante
 DNI: 45765751
 Teléfono: 964601797

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. C.P.C. Ruíz Dávila, Raquel
 Institución donde labora: RuizCorp Servicios Contables S.A.C.
 Especialidad: Contabilidad, auditoría, tributación y societaria.
 Instrumento de evaluación: Cuestionario de encuesta- Gestión de cuentas por cobrar.
 Autores del instrumento: Luna Paredes, Luz Estrella y Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cuentas por cobrar en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cuentas por cobrar .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cuentas por cobrar .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En mi opinión los instrumentos de la investigación son aceptables, pudiendo ser aplicados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de julio de 2022



C.P.C. Raquel Ruíz Dávila
 Matr. 19 - 801
 Mgtr. Administración
 Estratégica de Empresas

Firma de experto informante
 DNI: 44352160
 Teléfono: 991797330

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. C.P.C. Pizarro Suárez Sandra Elizabeth

Institución donde labora: Municipalidad Provincial de San Martín

Especialidad : Maestría en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autores del instrumento: Luna Paredes, Luz Estrella y Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión de cuentas por cobrar en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión de cuentas por cobrar .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión de cuentas por cobrar .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En mi opinión los instrumentos de la investigación son aceptables, pudiendo ser aplicados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de julio de 2022



Mg. C.P.C. Sandra E. Pizarro Suárez
 CCPSM Mat. 19-1630
 Firma de experto informante
 DNI: 73014679
 Teléfono: 995897725

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. C.P.C. Ruiz Dávila, Hilda Keyly

Institución donde labora: Consorcio Buena Vista

Especialidad: Contabilidad y administración de empresas.

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autores del instrumento: Luna Paredes, Luz Estrella y Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: rentabilidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: rentabilidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

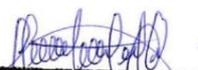
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En mi opinión los instrumentos de la investigación son aceptables, pudiendo ser aplicados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 03 de julio de 2022



C.P.C. Hilda Keyly Ruiz Dávila
 Matr. 19-1143
 Mgtr. Administración de
 Negocios - MBA

 Firma de experto informante
 DNI: 45765751
 Teléfono: 964601797

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. C.P.C. Ruíz Dávila, Raquel

Institución donde labora: RuizCorp Servicios Contables S.A.C.

Especialidad: Contabilidad, auditoría, tributación y societaria.

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autores del instrumento: Luna Paredes, Luz Estrella y Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: rentabilidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: rentabilidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En mi opinión los instrumentos de la investigación son aceptables, pudiendo ser aplicados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de julio de 2022


C.P.C. Raquel Ruíz Dávila
 Matr. 19 - 801
 Mgtr. Administración
 Estratégica de Empresas
 Firma de experto informante
 DNI: 44352160
 Teléfono: 991797330

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. C.P.C. Pizarro Suárez Sandra Elizabeth

Institución donde labora: Municipalidad Provincial de San Martín

Especialidad : Maestría en Gestión Pública

Instrumento de evaluación: Cuestionario.

Autores del instrumento: Luna Paredes, Luz Estrella y Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: rentabilidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: rentabilidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: rentabilidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Aceptable"; sin embargo, un puntaje menor se considera al instrumento no válido ni aplicable)

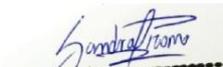
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En mi opinión los instrumentos de la investigación son aceptables, pudiendo ser aplicados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de julio de 2022



Mg. CPC. Sandra E. Pizarro Suárez
CCPSM Mat. 19-1630

Firma de experto informante
DNI: 73014679
Teléfono: 995897725

ANEXO N°6 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO N°7 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021

Autor/es: Luna Paredes, Luz Estrella / Saldaña Del Aguila, Ingrid Angelith

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID) Finanzas

Escuela profesional: Contabilidad

Coautores del proyecto: (para PID) Mg. Bernales Vásquez Renán

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Tarapoto, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/ participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank David
Vocal 2 (opcional)

**ANEXO N°8 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE
ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021”, presentado por los autores Luna Paredes, Luz Estrella / Saldaña Del Aguila, Ingrid Angelith, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

Tarapoto 6 de junio de 2022

**Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales**

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO DE LA TESIS
Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas
ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021

AUTORES:
Luna Paredes, Luz Estrella (ORCID: 0000-0002-1890-9701)
Saldaña del Aguila, Ingrid Angelith (ORCID: 0000-0002-5896-4027)

ASESORES:
Mg. Amasifuen Reategui, Manuel (ORCID: 0000-0002-0587-4060)
Mg. Bernales Vásquez, Renán (ORCID: 0000-0003-4189-9000)

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	6 %
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	5 %
3	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 %
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 %
5	repositorio.ulasameric... <small>Fuente de Internet</small>	2 %
6	repositorio.uss.edu.pe	1 %

Página: 1 de 29 Número de palabras: 8060Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado27°C Parc. nublado 18:43 20/10/2022

Anexo Base de datos de la encuesta

N	Gestión de cuentas por cobrar															Rentabilidad									
	Créditos a clientes					Doc por cobrar					Cuentas incobrables					Rentabilidad Económica					Rentabilidad Financiera				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P. 1	P. 2	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	P. 10	
1	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
4	4	2	4	2	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
5	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
6	4	3	4	1	3	2	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
7	2	3	2	3	4	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
8	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
9	4	2	4	3	4	3	2	2	4	1	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
10	2	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
11	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
12	2	3	2	3	4	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
13	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
14	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
15	2	3	2	3	4	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
16	4	2	4	3	4	3	2	2	4	1	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
17	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
18	2	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
19	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
20	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
21	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
22	4	2	4	3	4	3	2	2	4	1	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
23	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
24	2	3	2	3	3	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
25	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
26	2	3	2	3	1	1	1	1	4	2	2	2	4	1	1	2	2	3	1	3	3	2	2	2	
27	2	3	2	2	4	1	1	1	4	2	3	1	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
28	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
29	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
30	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
31	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
32	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
33	4	2	4	3	4	3	2	2	4	1	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
34	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
35	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
36	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
37	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
38	2	3	2	3	4	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
39	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
40	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
41	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
42	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
43	2	3	2	3	4	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
44	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
45	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
46	2	2	3	2	4	1	1	1	4	2	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
47	3	3	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
48	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
49	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
50	3	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
51	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
52	2	3	2	3	3	1	1	1	4	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	
53	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
54	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
55	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	
56	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	
57	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
58	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
59	4	3	4	1	3	2	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
60	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	2	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	
61	2	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
62	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	2	
63	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	
68	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
69	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
73	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
74	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	
75	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
77	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1			

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	24

Utilizando el método del Alfa de Cronbach nos podemos dar cuenta que el cuestionario que utilizamos es confiable, ya que los resultados obtenidos nos dan un valor de 0.966, que es muy cercano a 1, ya que este es un resultado muy favorable.

El método Alfa de Cronbach nos menciona también que, si eliminamos algunos elementos, esta encuesta podría mejorar su confiabilidad, como en la tabla nos muestra que, si eliminamos la pregunta número 10, 13 o 14 el valor no cambia, sigue en 0.966, más bien si eliminamos otros ítems, el valor se reduce.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERNALES VASQUEZ RENAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en las empresas ferreteras del distrito de Tarapoto, 2021", cuyos autores son SALDAÑA DEL AGUILA INGRID ANGELITH, LUNA PAREDES LUZ ESTRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 17 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERNALES VASQUEZ RENAN DNI: 01122213 ORCID: 0000-0003-4189-9000	Firmado electrónicamente por: RBERNALESV el 17- 12-2022 09:02:51

Código documento Trilce: TRI - 0492839