



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera  
de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

Caballero Martínez, Emerita Janely

**ASEORES**

Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto

Mg. Alcántara Mesías, Erickson

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**TRUJILLO – PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

---

Mg. Wilder Adalberto, Araujo Calderón  
Presidente

---

Mg. Erickson, Alcántara Mesías  
Secretario

---

Mg. Felix, Bravo Navarrete  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis padres María y Audias por su sacrificio, amor y enseñanzas que me dedicaron desde que vine al mundo, ellos que nunca me dan la espalda y que siempre me brindan su apoyo en las decisiones que tomo.

A mi novio por brindarme su tiempo y dedicación, por ser mi inspiración para nunca darme por vencida.

A mis hermanos (Janet, Ethel, José, Doila, Juana y Leslie) que siempre me brindaron su apoyo incondicional para hacer que este sueño se haga realidad.

## **Agradecimiento**

**A Dios**, por ser mi guía en este trayecto de vida, por haberme brindado salud y mucha perseverancia para terminar mi carrera.

**A Mis padres**, por ser mi mejor motor y motivo en todo momento de mi vida.

**A mi novio y hermanos**, por brindarme su apoyo incondicional.

**A mis amigos** de la universidad por no dejarme tirar la toalla en la etapa final de mi carrera.

**A mis asesores**, el Mg. Araujo y Mg. Alcántara quienes con sus instrucciones han permitido el logro de esta investigación.

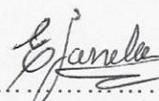
### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Emerita Janely Caballero Martínez con DNI N° 74826077, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 7 de Diciembre del 2017

  
.....  
Emerita Janely Caballero Martínez  
DNI N° 74816077

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Las Políticas de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Gestión Financiera de la Empresa Dropar E.I.R.L., Trujillo, año 2017” con la finalidad de determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la gestión financiera de la empresa DROPAR E.I.R.L. año 2017., la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

La Autora

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaracion de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Indice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstrac .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Trabajos previos .....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Políticas de crédito y cobranza .....	6
1.3.2. Gestión Financiera .....	7
1.4. Formulación del problema.....	15
1.5. Justificación del estudio.....	15
1.6. Hipótesis .....	16
1.7. Objetivos .....	16
1.7.1. General:.....	16
1.7.2. Específicos: .....	16
II. MÉTODO .....	17
2.1. Tipo de estudio.....	18
2.2. Diseño de investigación .....	18
2.3. Variables, Operacionalización de variables.....	18
Operacionalización de variables: .....	19
2.4. Población y muestra .....	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.6. Métodos de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS .....	233
3.1. Generalidades de la Empresa Dofar E.I.R.L.....	244
3.2. Evaluación del cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la Empresa Dofar E.I.R.L .....	25
3.3. Análisis de la gestión financiera. ....	30

3.4.	Incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la gestión financiera. ....	344
3.5.	Contrastación de Hipótesis. ....	366
IV.	DISCUSIÓN .....	377
V.	CONCLUSIÓN.....	40
VI.	RECOMENDACIÓN.....	422
VII.	PROPUESTA.....	444
VIII.	REFERENCIAS.....	477
	ANEXOS .....	511

## **Resumen**

El objetivo de la investigación es determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la gestión financiera de la empresa DROPAR E.I.R.L. año 2017. El tipo de estudio se basa en un análisis descriptivo y los datos se obtuvieron de manera directa, así mismo la investigación es no experimental de corte transversal porque los datos recopilados se enmarcan en un solo periodo y correlacional porque se va a determinar en relación a dos variables. Los datos se obtuvieron mediante la técnica de cuestionario el cual se validó con Kuder Richardson y análisis documental, para los cuales la población fue la empresa Dropar E.I.R.L. y su muestra la Empresa Dropar E.I.R.L. año 2015 y 2016. La investigación concluyó que las políticas de crédito y cobranza si inciden positivamente en la gestión de la empresa porque los días de cobranza se han reducido en un 7.74% del año 2015 en el cual no había políticas al año 2016 en el cual se implantaron las políticas; así mismo las ventas al crédito se redujeron en un 0.79% debido al análisis de crédito que se realiza.

*Palabras clave:* Crédito, Cobranza y Gestión Financiera.

### **Abstrac**

The objective of this research is to determine the incidence of credit and collection policy in the financial management of the company DROPAR E.I.R.L. year 2017. The type of study is based on a descriptive analysis and the data were obtained in a direct way, as well as the research is non-experimental cross-sectional because the data collected are framed in a single period, and correlational study because it is to be determined in relation to two variables. The data were obtained by means of a questionnaire which was validated with Kuder Richardson and documentary analysis, for which the population was the company Dropar E.I.R.L. and your sample the Company Dropar E.I.R.L. year 2015 and 2016. The investigation concluded that the credit and collection policies if you have a positive impact on the management of the company because the days of collection have been reduced by 7.74% of the year 2015 in which there were no policies to the year 2016 in which sse implemented policies; at the same time as sales to credit is reduced by 0.79% due to the credit analysis is performed.

**Keywords:** Credit, Collections and Financial Management.