



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Política de crédito y cobranza en empresas  
distribuidoras de abarrotos del distrito de Tarapoto,  
2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTORA**

**Br. GUEVARA RABANAL LOURDES**

**ASESOR**

**Mg. IVO MARTÍN ENCOMENDEROS BANCALLÁN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FINANZAS**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR**

**Aprobado por:**

**Mg. TERRONES BORREGO, ANTONIO ZALATIEL**

**Presidente**

**Dr. TORRES DELGADO, WILSON**

**Secretario**

**Mg. ENCOMENDEROS BANCALLÁN, IVO**

**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi familia Córdova Guevara, que he construido y quiero para siempre, a mis futuros retoños para que conozcan y que encuentren plasmado en estas líneas el gran sacrificio y dedicación para llegar a ser una persona de bien para la sociedad y con ello llevar la responsabilidad de ser una gran profesional.

A mis queridos padres Arnaldo y Lucinda, y hermanos por su apoyo moral espiritual y constancia, los amo y a Dios porque me guía siempre por el buen camino.

Lourdes.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, el agradecimiento es para mi dios sin su amor y bendición no hubiera sido posible culminar el proyecto, Al Mg. Encomenderos Bancallan, Ivo Martin. Asesor del proyecto, que gracias a sus conocimientos y ayuda pude concluir con éxito mi tesis. A mi esposo Adán Córdova Fernández por su paciencia y comprensión.

A la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto, por brindar facilidad de seguir desarrollándome como profesional.

Lourdes.

## DECLARACIÓN JURADA

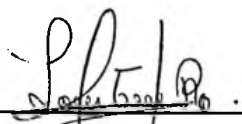
Yo, Guevara Rabanal, Lourdes; estudiante del Programa Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42817344, con la tesis titulada: "Política de Crédito y Cobranza en Empresas Distribuidoras de Abarrotes del Distrito de Tarapoto, 2016."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, junio de 2016.



Br. Guevara Rabanal, Lourdes

DNI N°: 42817344

## DECLARACIÓN JURADA

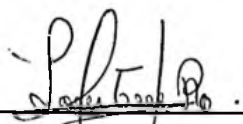
Yo, Guevara Rabanal, Lourdes; estudiante del Programa Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42817344, con la tesis titulada: "Política de Crédito y Cobranza en Empresas Distribuidoras de Abarrotes del Distrito de Tarapoto, 2016."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, junio de 2016.



Br. Guevara Rabanal, Lourdes

DNI N°: 42817344

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Política de Crédito y Cobranza en Empresas Distribuidoras de Abarrotes, Tarapoto - 2016”, el cual tiene como finalidad de establecer la relación entre Política de Crédito y Cobranza en empresas Distribuidoras de Abarrotes; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de negocios.

Por ello, espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	23
1.4.1. Problema general .....	23
1.4.2. Problemas específicos.....	23
1.5. Justificación del estudio .....	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.6.1. Objetivo general .....	24
1.6.2. Objetivos específicos.....	25
1.7. Objetivos.....	25
1.7.1. Objetivo general .....	25
1.7.2. Objetivos específicos.....	25
II. MÉTODO .....	26



2.1. Diseño de investigación .....	26
2.2. Variable, Operacionalización .....	26
2.3. Población y muestra .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.5. Método de análisis de datos .....	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN .....	61
V. CONCLUSIONES .....	66
VI. RECOMENDACIONES .....	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
ANEXOS .....	70
Anexo N° 01: Instrumento de recolección de datos .....	71
Anexo N°02: Matriz de consistencia. ....	74
Anexo N°03: Categorización de las variables a través de la escala de Stanones	75
Anexo N°04: Estadístico Alfa de Cronbach.....	76
Anexo N°05. Estadístico Alfa de Cronbach.....	77
Anexo N°06. Escala de Stanones.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipo de crédito que ofrecen en distribuidoras de abarrotes.....	30
Tabla 2: Crédito que mayor seguridad le brinda en distribuidoras de abarrotes...	32
Tabla 3: Criterios que tiene en consideración en distribuidoras de abarrotes .....	34
Tabla 4: Calificación de la recuperación en la cuenta por cobrar en distribuidoras de abarrotes .....	36
Tabla 5: Financiamiento que utilizan en distribuidoras de abarrotes.....	38
Tabla 6: Plazo de préstamo que otorgan en distribuidoras de abarrotes .....	40
Tabla 7: Documento que exige para el otorgamiento del crédito en distribuidoras de abarrotes .....	42
Tabla 8: Modalidad de pago que realizan los clientes en distribuidoras de abarrotes .....	44
Tabla 9: Política de crédito en las distribuidoras de abarrotes.....	46
Tabla 10: Tipo de políticas de cobranza que aplican las distribuidoras de abarrotes .....	48
Tabla 11: Medios de cobranza al cliente en las distribuidoras de abarrotes .....	50
Tabla 12: Nivel de morosidad en los crédito otorgados por las distribuidoras de abarrotes .....	52
Tabla 13: Causas que afectan la cobranza en las distribuidoras de abarrotes.....	54
Tabla 14: Aspectos que afectan la política de cobranza con mayor frecuencia en las distribuidoras de abarrotes.....	56
Tabla 15: Nivel de política de cobranza en las distribuidoras de abarrotes.....	58
Tabla 16: Tabla de contingencia de las variables en estudio.....	60
Tabla 17: Pruebas de correlación de Spearman.....	60
Tabla 18: Estadísticos de fiabilidad .....	76
Tabla 19: Estadísticos total-elemento .....	76
Tabla 20: Estadístico de fiabilidad .....	77
Tabla 21: Estadísticos total-elemento .....	77
Tabla 22: Estadísticos descriptivos.....	78
Tabla 23: Escala Stanones Higiénicos *Motivadores .....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipo de crédito que ofrecen en distribuidoras de abarrotes .....	31
Gráfico 2: Crédito que mayor seguridad le brinda en distribuidoras de abarrotes	33
Gráfico 3: Criterios que tiene en consideración en distribuidoras de abarrotes...	35
Gráfico 4: Calificación de la recuperación en la cuenta por cobrar en distribuidoras de abarrotes .....	37
Gráfico 5: Financiamiento que utilizan en distribuidoras de abarrotes .....	39
Gráfico 6: Plazo de préstamo que otorgan en distribuidoras de abarrotes.....	41
Gráfico 7: Documento que exige para el otorgamiento del crédito en distribuidoras de abarrotes .....	43
Gráfico 8: Modalidad de pago que realizan sus clientes en distribuidora de abarrotes .....	45
Gráfico 9: Variable política de crédito .....	47
Gráfico 10: Política de cobranza que aplican las distribuidoras de abarrotes .....	49
Gráfico 11: Medios de pagos para la cobranza en las distribuidoras de abarrotes .....	51
Gráfico 12: Nivel de morosidad en los créditos otorgados por las distribuidoras de abarrotes .....	53
Gráfico 13: Causas que afectan la cobranza en las distribuidoras de abarrotes .....	55
Gráfico 14: Aspectos que afectan la política de cobranza con mayor frecuencia en las distribuidoras de abarrotes .....	57
Gráfico 15: Variable política de cobranza .....	59

## RESUMEN

La investigación denominada Política de Crédito y Cobranza en Empresas Distribuidoras de Abarrotes, Distrito de Tarapoto, 2016, tuvo como objetivo general establecer la relación entre las variables estudiadas.

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población de 44 personas entre mujeres y varones que laboran en las cinco empresas distribuidoras de abarros, distrito de Tarapoto, Provincia San Martín, período 2016. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados de la investigación evidenciaron que en general, es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo de políticas de crédito y cobranzas en empresas dedicadas al rubro de alimentos y bebidas perecibles.

La conclusión principal es que a través del estadístico Pearson la política de crédito y cobranza no tiene relación en un 0,225, por lo que se recomienda para montos altos y con grado de morosidad contratar a empresa de terceros, las modalidades de pago se recomienda realizar a través de depósitos a una cuenta corriente, minimizando la falsificación y los asaltos al momento que el cliente amortice su deuda.

*Palabras clave: presupuesto, ejecución, gasto, satisfacción, calidad.*

## ABSTRACT

The research called Credit and Collection Policy on Distribution Companies Groceries, District of Tarapoto, 2016, had as its overall objective to establish the relationship between credit policy and collection in grocery distribution companies, Tarapoto -2016.

The research was correlational descriptive and had the population of 44 people, including women and men who work in the five distribution company's groceries, district of Tarapoto, San Martín Province, period 2016. The data were processed using both descriptive statistics as inferential statistical correlations through specifically Spearman's rank correlation coefficient.

The research results showed that in general, is a contribution which will contribute to future research and new methods of approach to policy development credit and collections in companies dedicated to the category of perishable food and beverages.

The main conclusion is that treves statistical Pearson credit policy and collection is not related at 0,225, so it is recommended for higher amounts and degree of delinquency hire third-party company, the terms of payment is recommended to through a checking account deposits, minimizing counterfeiting and assaults upon the customer amortize debt.

*Keywords: budget implementation, spending, satisfaction, quality.*