



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN**

**ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA**

**La Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una empresa hotelera,**

**San Juan de Marcona, Nazca-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios–MBA

**AUTORA:**

Quispe Guzman, Yanina Sherly ([orcid.org/0000-0003-1397-6187](https://orcid.org/0000-0003-1397-6187))

**ASESORES:**

Mgtr. Baquedano Cabrera, Luis Clemente ([orcid.org/0000-0002-3890-0640](https://orcid.org/0000-0002-3890-0640))

Dr. Alva Palacios Gomez, Luis Enrique ([orcid.org/0000-0003-3224-5363](https://orcid.org/0000-0003-3224-5363))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi familia, por el gran amor, apoyo y fortaleza que me brindan día a día en cada paso que doy en este camino profesional.

**Yanina Quispe Guzmán**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por encaminarme y guiarme en cada paso que doy en mi futuro profesional.

Por otro lado, agradezco a la universidad cesar vallejo por permitirme cumplir mis metas profesionales con los grandes docentes que nos brindan su enseñanza.

**Yanina Quispe Guzmán**

## Índice de Contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Resumén.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y Operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. procedimientos .....	21
3.6 Método de observación de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	53
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS .....	69

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Criterios de inclusión .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2 Tabla de contingencia de la Gestión de cobranza y liquidez.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 3 Tabla de contingencia de Política de cobranza y liquidez .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4 Tabla de contingencia de Política de créditos y liquidez .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5 Tabla de contingencia Factoring y liquidez.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 6 Tabla de contingencia de la variable 1 gestión de cobranza y variable 2 liquidez.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 7 ¿La empresa realiza condiciones de venta a sus clientes que permita mejorar la liquidez a corto plazo?.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 8 ¿La empresa realiza un seguimiento de los plazos de cobro de las ventas mensuales?.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 9 ¿La empresa tiene los plazos de cobros quincenales y mensuales que permite reducir la morosidad de los clientes? .....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 10 ¿La empresa cuenta con una política restrictiva que permite mejorar la cobranza de los clientes?.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 11 ¿La política liberal influye en la negociación de cobranza anticipada de los clientes? .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 12 ¿la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no pueden pagar en los plazos establecidos? .....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 13 ¿la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no pueden pagar en los plazos establecidos? .....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 14 ¿la empresa realiza un filtro de estándares de crédito tomando los criterios de capacidad de endeudamiento, situación financiera y referencias? .....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 15 ¿El personal de la empresa realiza análisis de créditos tomando en cuenta la situación financiera del cliente?.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 16 ¿La empresa brinda condiciones de crédito que permite incrementar la venta de la empresa?.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 17 ¿la empresa tiene fijación de términos en las ventas a crédito tomando los criterios de plazos, descuentos y cumplimiento? .....</i>	<i>36</i>

<i>Tabla 18 ¿la empresa realiza un seguimiento de las fijaciones de términos de las ventas crédito permitiendo reducir la morosidad de los clientes? .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 19 ¿Cree usted que el factoring va incrementar la liquidez a corto plazo? ....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 20 ¿Cree usted que el factoring con recurso va a permitir reducir las cuentas por cobrar mensuales?.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 21 ¿Cree usted que el factoring sin recurso a los clientes morosos puede ser perjudicial para la empresa? .....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 22 ¿Cree usted que el factoring globalizado va a permitir resolver el déficit de liquidez corto plazo?.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 23 ¿Cree usted que el factoring de agencia va incrementar los gastos de cobranza tomando como factor la responsabilidad de la deuda con el banco? .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 24 Prueba de normalidad Shapiro - Wilk.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 25 Correlación entre variables Gestión de cobranza y Liquidez.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 26 Correspondencia entre la dimensión Política de cobranza y la variable Liquidez.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 27 Correspondencia entre la Dimensión Política de créditos y la variable liquidez.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 28 Correspondencia entre la Dimensión Factoring y la variable liquidez .....</i>	<i>52</i>

## Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Ratio de liquidez o razón corriente .....	40
<i>Figura 2</i> Prueba Acida.....	41
<i>Figura 3</i> Razón de Efectivo .....	41
<i>Figura 4</i> Razón de Capital de trabajo.....	42
<i>Figura 5</i> Razón de endeudamiento .....	43
<i>Figura 6</i> Razón de endeudamiento a corto plazo.....	43
<i>Figura 7</i> Ratio de endeudamiento a largo plazo.....	44
<i>Figura 8</i> Capacidad de pago de interés .....	45
<i>Figura 9</i> Análisis de variación en las cuentas por cobrar y ventas.....	46

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021; empresa hotelera donde se obtuvieron los datos para el estudio. La metodología de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y el diseño empleado es descriptivo correlacional no experimental. Así mismo, la población consta de 60 personas con una muestra no probabilística es de 19 trabajadores a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario. De acuerdo a la gestión de cobranza tuvo una correlación de 0.624 frente a la liquidez, debido a que existe una aceptación de la hipótesis planteada, además se reflejan variaciones en los ratios de liquidez y solvencia mensual del periodo 2021, de esta manera se plantea el factoring como recomendación ante la falta de liquidez en la empresa. Por otro lado, en las encuestas planteadas se muestra que el 17 % de encuestados indican que la gestión de cobranza sí afecta en cierta medida en la liquidez, pero forma regular. Se concluye que la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021 como propuesta de mejora ante la falta de liquidez.

Palabras clave: Liquidez, gestión de cobranza, políticas, solvencia.



## **Abstract**

The present investigation has as a general objective to determine how collection management affects the liquidity of the hotel company, San Juan de Marcona, Nazca-2021; hotel company where the data for the study was obtained. The methodology of this research was of a quantitative approach, of a basic type and the design used is descriptive and non-experimental inferential. Likewise, the population consists of 60 people with a sample of 19 workers to whom a questionnaire was applied as an instrument. According to the collection management, it had a correlation of 0.624 compared to liquidity, because there is an acceptance of the proposed hypothesis, in addition, variations are reflected in the monthly liquidity and solvency ratios for the 2021 period, in this way the factoring as a recommendation given the lack of liquidity in the company. On the other hand, in the surveys raised it is shown that 17% of respondents indicate that the management and collection does affect liquidity to some extent, but regularly. It is concluded that the collection management affects the liquidity of the hotel company, San Juan de Marcona, Nazca-2021 as a proposal for improvement due to the lack of liquidity.

keywords: liquidity, collection management, policies, solvency.

## I. INTRODUCCIÓN

Los grandes avances del mundo siguen surgiendo en el entorno económico empresarial, grandes retos se presentan en este ámbito con nuevos métodos y técnicas que nos permitirán tener un manejo adecuado en el ámbito empresarial.

En el ámbito nacional. Para Farías (2018) menciona implementar una política de cobranza para el área de cobros y pagos para determinar con exactitud la cobranza y poder fortalecer la información contable para el análisis con más certeza nos permita salvaguardar los recursos y la solvencia puedan ser implementados en otras empresas.

Por ello, a continuación, presentamos en el ámbito nacional. Para Gutiérrez et. al (2021) Las políticas de cobranzas en el desempeño económico de las empresas hoteleras de lima-Callao muestran deficiencia en cuanto al otorgamiento de créditos debido a que dan plazos por más de 90 días, cuando lo normal debería ser hasta 15 días consecuente a ello su cuenta de cobranza se encuentran vencidas esto genera una falta de liquidez y poder hacer frente a sus obligaciones con proveedores y trabajadores perjudicando a la empresa.

En el ámbito local según Astorga & Estrada (2019) menciona las cuentas por cobrar en el distrito de breña nos manifiesta que empresas del sector hotelero muestran una deficiente en cuanto a la política de cobranza, otorgamiento de anticipos sin procedimiento y no existen evaluación de créditos a clientes por todo ello no se encuentra con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En el entorno internacional Vásquez (2018) la gestión de cobranza y liquidez nos manifiesta como herramienta la política de cobranza mediante procedimientos y condiciones que fortalecen la seguridad de la cartera, así los indicadores permiten evaluar la gestión de crédito y la implementación de la gestión se alinea a los colaboradores encargados de fortalecer su conocimiento en cuanto a los lineamientos establecidos de cobranza.

En el ámbito nacional Marchena (2018) La implementación de una gestión de cobranza para aumentar y fortalecer la liquidez mediante las políticas de cobranza, optimizar la gestión de cobranza, implementar un sistema contable y procedimientos de créditos garanticen la efectividad de la empresa y se automaticen los procesos, por ello otra deficiencia es la falta de capacitación de trabajadores en relación a los procedimientos de créditos.

En el ámbito local Hinostroza & Chumpitazi (2020) un impacto de liquidez y solvencia en el sector hotelero trajo consigo la pandemia del COVID 19 donde se obtuvo un déficit económico en las empresas del sector, por ello se usó herramientas como estados financieros y ratios financieros para evaluar el desempeño de varios periodos y compararlos en un análisis al impacto que se obtuvo, en base a ello se realizó estudios que demostraron que no podían hacer frente a las obligaciones con terceros y la falta de solvencia.

Por ello frente al análisis de los estudios anteriores en el sector hotelero se evidencia que no manejan una gestión de cobranza adecuada y con ello la falta de liquidez les genera la insolvencia para hacer frente a sus obligaciones con terceros y en busca de frenarlo se generan gastos por financiamientos otorgados, por otro lado la necesidad de gestionar las cobranzas es fundamental para obtener la seguridad por parte de la empresa y mantener una política y procedimientos bien establecidos que permitan fortalecer un entorno empresarial favorecedor y fortalecer la liquidez esperada.

Problema general ¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, san juan de Marcona, Nazca 2021? Así también problemas específicos a) ¿De qué manera la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, san juan de Marcona, Nazca 2021?, b) ¿de qué manera la política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, san juan de Marcona, Nazca -2021?, c) ¿En qué medida el factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, san juan de Marcona, Nazca -2021?

Para la explicación del estudio Álvarez (2020) menciona como justificación teórica aquella que busca reducir las brechas de interrogantes obtenidas dentro de una investigación con la finalidad de justificar la importancia de la investigación. Por ello la presente investigación busca mediante teorías de estudios previos poder ser alcance de conocimiento para los empresarios, por ello se evidencia que la falta de gestión financiera en el sector muestra un déficit rentable en las empresas. Por otro lado, La Fernández (2020) justificación práctica es aquella que sirve de realidad en el ámbito de estudio para ser aplicado en futuros proyectos. Por ello la siguiente investigación busca poder servir de modelo o análisis para otras empresas del sector que se encuentran por estas deficiencias en sus empresas y por ello les servirá de aporte en sus decisiones. Chaverri (2017) La justificación metodológica es aquella que busca describir la razón de utilizar la metodología para poder seguir un enfoque en la investigación. Para ello la presente investigación nos permite saber a dónde nos enfocamos en el estudio en este caso nos dirigimos al sector hotelero de la provincia de San Juan de Marcona en Nazca y sirve de futuras investigaciones en la gestión de cobranza y liquidez siendo un estudio cuantitativo en base a cuestionarios.

Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021, así mismo objetivos específicos: a) Determinar cómo la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021, b) Determinar de qué manera la política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021, c) Demostrar cómo el factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021.

Hipótesis general: La gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021, así mismo la hipótesis específica: a) La política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021, b) La política de créditos incide en la liquidez en una empresa

hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021, c) El uso de factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Consideramos de gran importancia mencionar las teorías en base al trabajo de investigación para poder profundizar en la investigación, por ello mencionamos los siguientes

Como antecedentes nacionales, tenemos a Ortiz & Carhuacho (2020), su objetivo es precisar la gestión de cobros y su consecuencia en los estados financieros de la empresa de servicio hotelero. Metodología es de enfoque mixto con diseño holístico, de nivel comprensivo, método inductivo y deductivo. Técnica e instrumentos son la entrevista a la gerencia de administración, contador general y asistente de cobranza con análisis documental. Resultados muestra que las cuentas por cobrar sobre activos corriente 2016 es 16.34% y 2017 18.30%, en el 2018 es 31.72%. Concluye que en el año 2018 con 31.72 % fue 15.92 veces más durante el año la cobranza es 22.62 días demora en retornar.

Por otro lado, Yance (2017) menciona que el objetivo enfoca establecer la influencia para la gestión de cobros y la liquidez de la compañía. Su metodología es de tipo básica y enfoque cuantitativo de diseño no experimental-transversal. La técnica e instrumentos es documental y se validó con la correlación lineal. Resultados en la hipótesis general con correlación de Pearson es 0.956 y significancia de 0.000, hipótesis específica 0.733 y significancia 0.007, -0.776 con sig. 0.003 y -0.606 y sig. 0.037. Se concluye que la gestión de cobros influye de manera demostrativa en la liquidez de la compañía.

Gomez Delgado (2022) menciona como la política de cobranza incide en la liquidez de una empresa. Los métodos son cuantitativos sobre base documental, comparativo y entrevistas. La técnica e instrumento fue cuestionarios y con el programa SPSS 21. Resultados demuestran que el factor de correlación es de 0.746 y significancia de 0.000, hipótesis específica es la correlación es 0.735 y sig. 0.000, 0.818 y sig. 0.000 y 0.823 con una sig. 0.000. Se concluye que la política de cobranza si incide en la liquidez de la empresa.

Como antecedentes internacionales tenemos a Sarduy & Paquisha (2018) menciona como establecer la importancia de la gestión que garantiza la liquidez y la rentabilidad en el sector turístico. La metodología es cualitativa debido a que muestra teorías del sector empresarial turismo. Se concluye que una adecuada gestión de capital de trabajo es primordial al desarrollo económico de las empresas, mediante su administración. Es así que el sector turismo presenta un conjunto de particularidades que les diferencia de las otras actividades debido a ello su importancia en cuanto el análisis de operatividad a corto plazo.

Por otro lado, Diansyah (2022) tiene como objetivo determinar el efecto de las políticas de financiación y liquidez en las decisiones de inversión con la rentabilidad como variable moderada en empresas hoteleras. Metodología la variable independiente es política de financiamiento y dependiente decisiones de financiación y rentabilidad variable moderada. Técnica e instrumentos tiene una población de 35 empresas del periodo 2015 y 2019, el método es el muestreo intencional con 11 empresas, la técnica de análisis de datos es regresión lineal múltiple con el programa SPSS. Resultados muestran que la política de financiación y liquidez tiene efecto positivo en la política de inversión. Concluye que la política de financiación tiene efecto positivo en las decisiones de inversión en las subempresas hoteleras y turísticos.

En otro antecedente tenemos a Liang (2018) su objetivo es determinar el riesgo de liquidez de las empresas y sus determinantes entre las empresas del sector hotelero en reino unido. La metodología es la correlación de las determinantes con el riesgo de liquidez es análisis de regresión. Las técnicas e instrumentos tienen como población el sector hotelero en reino unido de cuatro empresas del periodo 2012 y 2016, con informes anuales de 5 años de estados de resultados y balance. El resultado muestra que los factores macroeconómicos dan menos impacto significativo en el riesgo de liquidez en comparación con factores específicos de la empresa. Se **concluye** que se debe tener una mayor consideración del riesgo de liquidez para otros sectores en otras regiones y puede contribuir en la investigación.

De esta manera Vivel et. al (2018) tiene como Objetivo analizar los determinantes de la gestión de cobranza y por tanto de la estabilidad financiera en el sector hotelero mediante el estudio del mercado español. Metodología han utilizado cuadros probit y logit para determinar el riesgo crediticio y asumen que la variable es exógena por lo que elimina la posibilidad de retroalimentación entre valores pasados. Resultados son los modelos dinámicos de datos de panel y modelos estáticos para evaluar el estado de los resultados mientras que determinan la estabilidad financiera de un hotel en zonas céntricas. Concluye que el estudio utilizo una muestra de riesgo crediticio de hoteles españoles muestra de MIPYMES periodo 2005 y 2011 con características de hotel que incluye la ubicación y diversificación que más allá de la literatura.

En otros antecedentes, tenemos a Kimani (2017) cuyo objetivo es establecer las determinantes de la gestión de cobranza en la industria hotelera en Kenia. Metodología es cuantitativo y de forma descriptiva con uso de tablas y gráficos. Técnica e instrumentos tiene como población 47 hoteles y hospedajes en Kenia con una muestra de 141 encuestados con la muestra aleatorio donde utilizo datos primarios con uso de cuestionarios y el programa SPSS. Resultados muestran que los hoteles mantienen registro de cuentas por cobrar y utilizo la tecnología para adelantar facturas al cliente. Concluye que la calidad de la infraestructura tecnológica adopta en el hotel importante porque influye en la gestión de cuentas por cobrar.

De esta manera Puri et. al (2020), menciona como determinar el efecto del estudio para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar y la reducción del riesgo de incobrables ALS Hotels and Resort. Metodología es de análisis cualitativo descriptivo y análisis cuantitativo descriptivo. Técnica e instrumentos utilizo las entrevistas o estructuradas, observación y documentación. Resultados muestran que el tratamiento contable en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar del ALS hotels and Resort sigue las normas de contabilidad financiera, la efectividad de la gestión de cuentas por cobrar. Concluye la idoneidad del tratamiento contable de las cuentas por cobrar proporciona información relevante de que la gestión de cobranza debe minimizar incobrables.



Para Gomes (2021), menciona la capacidad de la liquidez para afrontar responsabilidades a corto plazo y difiere en la ubicación geográfica de los servicios hoteleros portugueses. Técnica e instrumentos se analizaron hoteles con y sin restaurante periodo 2013 y 2017 se incluyen base de datos del número de habitaciones disponibles y clasificación por estrellas, todos obtenidas en SABI base de datos de información financiera detallada de empresas portuguesas y españolas, así también del RNET registro portugués de empresas turísticas. Resultados muestra que el comportamiento de algunos hoteles en cuanto a obligaciones a corto plazo no difiere mucho considerando la ubicación de los hoteles. Concluye que la información que se proporciona es muy importante para los inversores hoteleros y también proporcionan información para una buena toma de decisiones.

Para dar sustento a las teorías de la investigación, mencionaremos la primera variable la gestión de cobranza. Para ello, Mogollón (2020) nos indica que la gestión de cobranza es una herramienta para la gerencia financiera que mediante políticas y procedimientos permite tener el manejo del capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa cumpliendo cada proceso, así también cumplir con el principio de venta al crédito que se ejecuta cuando sea cobrado. Es decir, la gestión de cobranza debe contar con un área especializada que cumpla con los requerimientos de la gestión para controlar el manejo de forma eficiente y que no se afecte la liquidez de la empresa.

Por otro lado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil (2019) La gestión de cobranza se encarga de gestionar los acuerdos de cobros y de emitir un informe de deudas, por lo cual la jefatura junto a su personal encargado debe manejar, contar con los criterios y técnicas para controlar los cobros en un determinado plazo posible, con la finalidad de mantener el margen de liquidez y un equilibrio financiero en la empresa. Es decir, la gestión de cobranza cumple el rol de mantener los procesos de cobranza y junto al área encargada deben mantener que todo se cumpla de forma eficiente para controlar la liquidez y equilibrio financiero en la empresa.

Por otro lado, mencionamos a la dimensión de la primera variable políticas de cobranza donde Mogollón (2020) nos indica que definir bien las políticas de cobranza nos permite detectar las deudas incobrables en los plazos determinados y minimizar los riesgos de créditos con la evaluación de procedimientos la cual son la base para el control financiero que nos permitirá la efectividad del proceso económico. cabe mencionar que los procesos en la política de cobranza son fundamentales establecerlas con determinación, ya que nos permitirá tener un control adecuado de las cobranzas en los plazos determinados por la empresa y el área encargada debe manejar un control eficiente.

Por otro lado, tenemos Quimi (2019) la política de cobranza son operaciones que se ejecutan para la recuperación de créditos otorgados a los clientes y como objetivo de la empresa es poder medir el alcance de las políticas para su aplicación ya que es fundamental tomarlos en cuenta de acuerdo al sector y o individuo al que tenemos que gestionar.

Por ello también tenemos los indicadores plazos de cobro Yusuf et. al (2021) nos indica que es una decisión que la empresa toma para poder conocer los determinados tiempos en los que se van a entregar los créditos y se van a realizar los recordatorios de ellos mediante llamadas, correos y otros medios que permitan la agilidad de información al cliente.

Para la dimensión condición de venta Quimi (2019) podemos definirlo como aquellos plazos y vigencia de crédito los cuales se van a definir los porcentajes, descuentos, pagos establecidos, amortizaciones y tasa de interés otorgados hasta las moras establecidas. Es decir, todo aquello que la empresa establezca con la finalidad de mantener una inversión a futuro, lo cual lo toman de esta manera con la finalidad de invertir en sus clientes a futuro otorgando estos créditos a cambio de la liquidez inmediata.

Por otro lado, tenemos a Morales & Morales (2014) Condición de venta son aquellas que se establecen cuando se otorga el crédito es decir son: plazos, porcentajes de descuento, establecimiento, tasas de interés, moras y especificaciones de la entrega

del bien y servicio, por ello cada personal integrado en el proceso de cobranza debe estar capacitado en cuanto a las aplicaciones e interpretaciones de las condiciones de venta , y estas ser comunicadas al personal de venta para el trato con el cliente y ser explicadas además las condiciones de la transacción en el momento del cobro al cliente.

Morales & Morales (2014) Los plazos de cobro es el proceso que se debe tener en cuenta al fijar los procesos de cobranza, todo ello después del vencimiento del pago y por lo establecido en la empresa en un promedio de 15 días a más, además se debe considerar los aspectos intervinientes de la comunicación con el cliente como son la distancia física o aspecto que interviene en la comunicación.

Política Restrictiva es caracterizado por plazos cortos con normas de crédito y capacidad estricta de cobros con la finalidad de reducir la perdida de las cuentas de cobranza dudosa, además que la inversión se encuentre inmovilizada, como consecuencia es reducir las ventas y margen de utilidad, por lo que su inversión es más baja a diferencia del aumento de ventas, utilidades y cuentas por cobrar Schoofs et. al (2022).

Política Liberales son procedimientos más generosos a diferencia de las políticas restrictivas, donde otorgan créditos considerando a la competencia, no muestran presión y dan plazos de pago, por ello la consecuencia es el aumento de las cobranzas y la perdida de incobrables Metalfolk (2021).

Política Racionales son consideradas óptimas que se deben de aplicar para poder lograr un flujo normal y eficiente de cobranzas, para poder cumplir con la finalidad de la dirección de las cobranzas en relación a la administración financiera, lo cual consiste en aumentar el rendimiento empresarial sobre la inversión, considerando los plazos de cobros razonable y aplicando los gastos de cobranzas de manera que obtenemos el margen de beneficios acorde a la empresa Freire & Rosado (2016).

De esta manera tenemos a la segunda dimensión política de créditos donde Gutiérrez (2021) nos define que la política de créditos son procedimientos técnicos de los que cuenta el gerente financiero para otorgar los créditos los cuales son la selección de

crédito, normas de crédito y condiciones de crédito para obtener la seguridad de brindar los créditos al cliente.

Estándares de crédito son aquellas que determinan el criterio de crédito que van a otorgar, en ello se toman en cuenta las evaluaciones de crédito, referencias, periodos y promedio de pagos considerando también índices financieros, además se deben tomar en cuenta los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, estimación de cuenta incobrable y volumen de venta Najib et. al (2020).

Kungu et.al (2015) El análisis de crédito es aquella que utiliza los estados financieros y las cuentas por cobrar para determinar el plazo promedio de cobro por pagar o también el plazo de cuentas por pagar del cliente para determinar una norma de pago en base a la información.

Jizi Li (2020) Condición de crédito son aquellos acuerdos que define la empresa para el cliente donde ofrece descuentos, pero estos deben mantenerse con sumo cuidado ya que puede ser perjudicial para la empresa, además los periodos de descuento por pronto pago pueden generar un efecto negativo y positivo sobre la utilidad y es difícil de analizarlos ya que los clientes toman esta oportunidad y afectan en cuanto a los periodos medios de cobros.

La fijación de términos de crédito es aquella que establece políticas y plazos dependiendo de la empresa y considerando los plazos promedio entre 30,60 y 90 días, además se considera el periodo de gracia entregado por el proveedor y garantías por parte de ellos, también se deben establecer los descuento, montos estándares, clausulas y tasa de interés Xin He et. al (2020).

Yaoming et. al (2020) otorgamiento del crédito son aquellos procedimientos en el cual una vez establecido los términos se realiza la entrega en efectivo, bienes o servicios todo aquello requerido por el cliente además se deben tener en cuenta las condiciones con las que se realizan las entregas para considerar los beneficios del bien o servicio.

En base a la tercera dimensión el factoring o factoraje tenemos a Panos & Fasheng (2021) no define que el factoring es la opción y modalidad de cobros de cuentas, es

decir la empresa cede su crédito a otra empresa mediante un contrato en el cual se le anticipa el capital, así también se le aplica los interés y comisiones generados por la operación, además cuenta con beneficios los cuales son la rapidez, flexibilidad, menos deudas y bajas tasas.

Por otro lado, tenemos a Martin (2017) donde nos define a el factoring es una herramienta financiera que permite a las compañías obtener un recurso mediante la cesión de sus incobrables las cuales son adelantadas por aquellas compañías de factoring, es también un alto nivel de rapidez que beneficia a la liquidez de las empresas ya que sus tipos de factoring permiten a las empresas tener modalidad de beneficio.

De esta manera tenemos las dimensiones factoring con recurso es el tipo de factoring cuya modalidad es cuando la empresa contratante del factoring va a responder los posibles riesgos de insolvencia del deudor Huang & Zhang (2016).

Mirgaziyanovna et. al (2020) factoring sin recurso se denomina a la entidad financiera quien acoge el factoring y asume los riesgos de impago del deudor, lo cual se considera la modalidad más adquirida.

Jacovic & Milovic (2019) factoring con o sin globalidad es aquella que en ocasiones es la empresa quien cede a la entidad la globalidad de la facturación de uno o varios deudores incluidos en la operación.

Factoring de agencia es aquella que bajo la modalidad independiente de la cual se elija la empresa cedente del crédito puede ser denominada agente de cobro por la entidad financiera y está obligada a recibir el cobro de los fondos y entregarlos a la entidad financiera considerando a todos los deudores dentro del contrato de factoring Huang & Zhang (2016).

Para sustentar la segunda variable liquidez. Lima & Gomes (2021) nos indica que la liquidez es aquella capacidad con la que cuenta un ente económico para poder hacer frente a sus obligaciones financieras sin interrumpir su correcto funcionamiento y el

análisis de liquidez siempre hace referencia a la liquidez en el corto plazo, lo cual el índice de liquidez diagnostica el recurso líquido retenido y las cuentas por pagar.

Por otro lado, Gutiérrez & Tapia (2016) la liquidez es una facilidad, capacidad y grado de merma con la cuenta una empresa para poder cubrir sus necesidades financieras y convierte el activo circulante en tesorería, se considera que su escasez en un síntoma de dificultad financiera.

Según Heryan (2018) la liquidez de una empresa tiene un papel clave dentro de la gestión financiera entre todas las industrias, incluido el turismo, la liquidez y capital de trabajo se convierten en sustitutos que compiten con la inversión financiera debido a la falta de capital.

Razones de liquidez es la agilidad de cumplir obligaciones en el corto plazo a medida de su vencimiento, es decir es la capacidad de la situación financiera con la cuenta la empresa y se mide mediante la liquidez corriente, razón rápida y razón corriente. Herrera et. al (2016)

Ratio de tesorería es aquella que mide la capacidad de una empresa para pagar sus deudas en el corto plazo, es así que muestra la capacidad con la que cuenta una empresa para cubrir sus deudas en un rango determinado de tiempo inferior a un año, conservando el disponible y deudas a su favor, esto se mide con los activos disponibles más los activos realizables entre el pasivo corriente Luna et. al (2019).

Vásquez et. al (2021) es aquel que al restarle el activo corriente del pasivo corriente nos indica lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas, es decir lo que le queda a la empresa para poder operar.

En base a ello podemos definir los indicadores Gutiérrez & Tapia (2016) La razón corriente es un indicador financiero el cual determina la capacidad de hacer frente a sus compromisos inmediatos de sus obligaciones corriente y coberturas de corto plazo son fundamentales en la empresa y miden el riesgo de continuidad de la empresa.

Gutiérrez & Tapia (2016) La prueba acida es indicador financiero que mide la liquidez de la empresa y tiene la capacidad de cubrir necesidades en corto plazo, pero solo haciendo uso de activos de mayor liquidez.

Para definir a las dimensiones tenemos, ratio de solvencia es el apalancamiento financiero de la empresa, es decir el endeudamiento que a través de esta ratio permite entender el riesgo que la deuda trae consigo y su potencial retorno los cuales son más usados por ratio de deuda y endeudamiento Lizarzaburu et. al (2016).

De esta manera, tenemos los indicadores ratio de deuda es la medida de proporción de activos totales del financiamiento de la que es acreedor la empresa, es decir mayor sea el grado de endeudamiento o dinero ajeno para generar utilidades a la empresa y mide en total pasivos entre total activos Lizarzaburu et. al (2016).

Ratio de endeudamiento es la relación entre el endeudamiento y el patrimonio de la organización y como de esta manera se estructura en su capital, es decir cómo consigue el financiamiento para realizar actividades y se mide el total del pasivo entre valor del patrimonio Lizarzaburu et. al (2016).

Ratio de endeudamiento a largo plazo es aquella que se enmarca dentro de ratios de solvencia y estructura la cual sirve para saber el nivel de apalancamiento y capacidad para hacer frente a las cargas derivadas del endeudamiento a largo plazo, también nos permite conocer cuna parte de los activos de una empresa se financian mediante deudas Musallan (2015).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

El trabajo pertenece al tipo básica, Arias & Covinos (2021) señalan que es conocida también investigación pura, además es un tipo de investigación que no resuelve el problema inmediato si no por el contrario sirve de base teórica para otras investigaciones también se pueden plantear tesis de trascendencia descriptivo, exploratorio y correlacionales.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, Arias & Covinos (2021) donde señala que es aquella que habla de variables de investigación que deben ser susceptibles a ser observadas y medidas, así también considerando la medición de resultados.

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

La presente investigación es de diseño no experimental, Sánchez et. al (2018) señalan que no presenta estímulos o condiciones experimentales que sometan a las variables de estudio más bien son evaluados en el contexto natural sin manipular ninguna situación ni variables en la cuales existen dos tipos transversales y longitudinal donde la diferencia es la época y tiempo. Por otro lado, es de corte transversal donde es aquella que recopila datos en un solo momento y por una vez considerándose como capturar una foto y describirla en la investigación teniendo alcances que pueden ser exploratorios, descriptivos y correlacionales.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Cohen & Gómez (2019) señala que la variable y operacionalización es como aquel paso de una variable teórica a indicadores empíricos, medibles y equivalentes donde se le denomina operacionalización y es fundamentada en la definición conceptual y operacional de la variable.



## **Variable 1: Gestión de Cobranza**

**Definición conceptual:** Mogollón (2020) La gestión de cobranza es una herramienta veraz para la gerencia financiera y permite tener el manejo del capital de trabajo y maximizar el valor de empresa cumpliendo cada proceso, así también cumplir con el principio que cada venta al crédito que se realiza cuando ingresa a caja. Es decir, la gestión de cobranza debe contar con un área especializada que cumpla con los requerimientos de la gestión para mantener el manejo de forma eficiente y que no se afecte la liquidez de la empresa.

**Definición Operacional:** Universidad Católica Santiago de Guayaquil (2019) La gestión de cobranza son procesos que permiten tener un control en la gestión para maximizar el rendimiento de la empresa y controlar la liquidez, de esta manera mejorar poder afrontar las obligaciones de la empresa.

### **Indicadores:**

- Condición de venta
- Plazos de Cobro
- política restrictiva
- Políticas liberales
- Políticas Racionales
  
- Estándares de Crédito
- Análisis de crédito
- Condición de Crédito
- Fijación de Términos Del Crédito
- Otorgamiento del Crédito
  
- Factoring con Recurso

- Factoring sin Recurso
- Factoring con o sin Globalidad
- Factoring de Agencia

**Escala de Medición:** ordinal

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

**Variable 2:** Liquidez

**Definición Conceptual:** Gutiérrez & Tapia (2016) la liquidez es una facilidad, capacidad y grado de merma con la cuenta una empresa para poder cubrir sus necesidades financieras y convierte el activo circulante en tesorería, se considera que su escasez en un síntoma de dificultad financiera, esto se mide mediante ratios financieros para poder determinar cuál es la capacidad de asumir pasivos a corto plazo.

**Definición Operacional:** Lima & Gomes (2021) La liquidez permiten tener la capacidad a la empresa de hacer frente a sus obligaciones, este a la vez permite contar con activo circulante y se determinan mediante ratios financieros.

**Indicadores:**

- Razón Tesorería
- Razón de capital de trabajo
- Razón Liquida
- Prueba Acida
  
- Ratio de endeudamiento
- Ratio de deuda

- Ratio de endeudamiento a largo plazo
- Ratio de deuda a largo plazo

### **Escala de Medición:**

#### Razones

- Razones de liquidez
- Razones de solvencia

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población.**

López & Fachelli (2015) La población se determina una vez definido la unidad de muestra y análisis donde se procede a delimitar la población la cual será materia de estudio y se pretende generalizar los resultados que concuerdan una serie de especificaciones.

El presente trabajo de investigación tiene como población un total de 60 trabajadores de la empresa hotelera del distrito de san juan de Marcona, Nazca 2021.

- **Criterio de inclusión:**

Personal que se componen del área contable cinco trabajadores, administración cinco trabajadores, tesorería cinco trabajadores y cobranzas cuatro trabajadores quienes nos brindaran la información necesaria para este estudio de la empresa hotelera del distrito de san juan de Marcona, Nazca.

- **Criterio de exclusión:**

Personal de otras áreas como recursos humanos, gestión de recursos y mantenimiento de la empresa hotelera de san juan de Marcona, Nazca.

**Tabla 1**

*Criterios de inclusión*

AREA	AREA			
CONTABLE	ADMINISTRATIVA	TESORERIA	COBRANZA	TOTAL
5	5	5	4	19

### 3.3.2. Muestra

Robles (2019), La muestra se constituye por una parte del conjunto de la población la cual posee sus propias características, en tanto la población es homogénea en la medida que sus integrantes tienen las mismas características. Esta investigación está conformada por diecinueve trabajadores que actualmente laboran en la empresa y pertenecen al área de contabilidad, administrativa y tesorería de la empresa hotelera del distrito de san juan de Marcona, Nazca.

### 3.3.3. Muestreo

Para López & Fachelli (2015) la muestra no probabilística es esencial en diseños transaccionales, descriptivo y correlacional mediante encuestas de opinión y sondeos lo cual se pretende hacer valoraciones de variables en la población las cuales se miden y analizan en la muestra de las pruebas estadísticas. Para esta investigación se utilizará la muestra no probabilística, ya que esto debe a una selección de la muestra de acuerdo a nuestra interés y conveniencia.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se va a determinar el análisis de una empresa hotelera del distrito de san juan de Marcona, Nazca 2021.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para Arias & Covinos (2021) Las Técnicas son aquellos que permiten medir la variable en una investigación, además es un proceso de separación y análisis de variable en sus componentes que permiten medirlo. Por otro lado, tenemos a los instrumentos son aquellos recursos que utiliza el investigador para abordar el problema y fenómenos en tanto para extraer información de ellos. De esta manera nos define a Las encuestas como instrumento de investigación es un conjunto de preguntas en relación a las variables que se van a tener que medir en el estudio de investigación.

Para Hernández & Mendoza (2018) Los instrumentos de medición son aquellos que se encargan de recolectar datos de las diferentes variables para poder tener una supervisión constante de la investigación y recabar información confiable en la muestra o caso seleccionado. De esta manera, Hernández & Mendoza (2018) El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar datos que es un conjunto de preguntas en relación a una o más variables y se utilizan en encuesta de todo tipo además se debe ser preciso en el planteamiento de problema e hipótesis. En este sentido utilizaremos el cuestionario para determinar la gestión de cobranza en una empresa hotelero de la provincia de San juan de Marcona, Nazca 2021.

Para medir la primera variable gestión de cobranza cuenta con el tipo de investigación cuantitativo y vamos a utilizar las encuestas como técnica de recolección de datos y por medio de cuestionarios, centrándonos en las variables, dimensiones e indicadores. El cuestionario se compone de 5 alternativas y 16 preguntas: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4), y siempre (5), compuesto por 16 preguntas, donde la primera dimensión Políticas de cobranza cuenta con 6 ítems, la segunda dimensión políticas de crédito cuenta con 5 ítems y por último la tercera

dimensión factoring cuenta con 5 ítems, donde se aplicará a los diecinueve trabajadores de la empresa hotelera del distrito de san juan de Marcona, Nazca.

Para Arias & Covinos (2021) la técnica de análisis documental es un proceso de revisión realizado para la obtención de datos de documentos primarios y principales las cuales facultan al investigador obtener datos para el estudio de investigación.

Para la segunda variable liquidez, es de tipo cuantitativa mediante razones financieros: la razón liquidez y la razón solvencia y el análisis de los estados financieros del periodo 2021, que serán proporcionados por el área de contabilidad de la empresa hotelera del distrito de san juan de Marcona, Nazca 2021.

El presente cuestionario va a implementar en la variable gestión de cobranza del sector hotelero, el cual será validado por el juicio de expertos que evalúan el orden, formulación y contexto para decidir si es aplicable el estudio.

Para determinar la credibilidad del presente estudio de investigación se va a utilizar el software SPSS el cual va a determinar la valoración y medición de los datos obtenido de la encuesta para la primera variable gestión cobranza a los quince trabajadores que se componen del área contable cinco trabajadores, administración cinco trabajadores, tesorería tres trabajadores y cobranzas dos trabajadores en la siguiente tabla.

### **3.5. procedimientos**

Para el presente trabajo de investigación, en primer lugar, vamos a enunciar los principales problemas que se deben de mejorar dentro de la empresa hotelera materia de estudio. En segundo lugar, dentro de ello hemos logrado identificar un problema de estudio y un objetivo de estudio que formula el título de investigación. Además, se pudo extraer documentos financieros de una empresa hotelera y recolección de datos mediante cuestionarios para trabajadores de la misma y permitan cumplir los objetivos trazados en la investigación.

En tercer lugar, se utilizará estados financieros brindado por el área contable para el análisis de las ratios liquidez y solvencia, pero no indicaremos el nombre de la empresa, ya que no contamos con el consentimiento en cuanto a la información financiera pública de la empresa, además se determinó la muestra de estudio la cual consta de quince trabajadores para las encuestas que se van a realizar. En el cuarto punto vamos a determinar en base a las variables sus dimensiones e indicadores para las dos variables de estudio que se encuentren en la matriz de operacionalización. En quinto punto, se hará uso del instrumento de medición para que sean aplicados a la población. En sexto punto, vamos a hacer uso del programa software SPSS para la primera variable gestión de cobranza que tiene como investigación descriptiva obtenidos en los cuestionarios aplicados a la población, y la variable 2 la liquidez se hará uso de indicadores financieros que permitan medir la variable de estudio con documentos financieros de análisis. Por último, se van a establecer conclusiones y recomendaciones generados del producto, desarrollo y resultados de la investigación.

### **3.6 Método de observación de datos**

En la investigación para la primera variable gestión de cobranza, tiene un diseño cuantitativo, descriptivo, con técnica del cuestionario, el cual se aplicó a diecinueve personas del área contable, administrativa, tesorería y cobranza, luego se recolectó la información de forma virtual donde se ordenó y plasmo en una hoja de Excel, posteriormente se implementó en la versión 25 de SPSS, donde nos mostró las tablas y figuras, información de frecuencia, proporciones y finalmente el resultado obtenido de la variable que será interpretada con los objetivos e hipótesis de la investigación.

En la investigación se analiza el método inferencial según la correlación de Spearman para poder la aceptación de la hipótesis donde nos mostrara los resultados del estudio.

En la segunda variable de estudio liquidez, es de diseño cuantitativo, descriptivo, donde se utilizará los estados financieros del periodo 2021 que son extraídos del formato Excel, donde se realizará el análisis de ratios financieros liquidez

y solvencia, los datos obtenidos se van a mostrar en los resultados de tablas y con información de frecuencia y porcentaje para ser interpretados.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el estudio de investigación hace mención a la ética como fuente de valoración el cual, Espinoza & Calva (2020) Es un factor presente en cualquier ámbito del ser humano el cual se ve vulnerable por distintas situaciones, situación de la que no escapa el proceso de las exploraciones educativas.

El trabajo de investigación considera la ética profesional, con la información clara y transparente de los que aportaran en la investigación, donde se garantiza la reserva y seguridad de sus identificaciones personales y nombre de la empresa.

La investigación ha tomado el cumplimiento de lo que compone la “Guía de preparación de productos de investigación de fin de programa” de la universidad cesar vallejo, expresado por la mención del vicerrectorado de investigación **N.º 281-2022-VI-UCV**, de esta forma se ha tomado respeto a los derechos eruditos, mostrando información veraz sobre cualquier dato que permitió el análisis de la presente investigación, cumpliendo con el porcentaje de semejanza establecido por el Turnitin. De esta manera se ha determinado el respeto de las normas **APA** séptima edición. Cabe precisar que la información obtenida para el estudio de la empresa hotelera ha cumplido con la ética profesional, por ello para la recolección de datos mediante las encuestas a los trabajadores se ha solicitado el consentimiento para poder mostrar una información veraz en la seguridad de los resultados, y en desempeño del código de Ética de exploración de la UCV la resolución **RCUN No 0470-2022/UCV**.



#### **IV. RESULTADOS**

En la investigación se ha dado el cumplimiento a los objetivos e hipótesis en consideración de los instrumentos de la primera variable gestión de cobranza con la base de datos de los encuestados y la segunda variable liquidez con los estados financieros del periodo 2021, producto de ello comenzaremos a el análisis de la primera variable.

##### **Análisis Descriptivos:**

En el enfoque del análisis del estudio con los lineamientos de los objetivos e hipótesis hemos logrado los resultados obtenidos a través del cuestionario, en el cual se analizó la primera variable.

##### **Primera variable: Gestión de cobranza.**

**OG:** Determinar de qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021.

Para presentar el resultado del cuestionario a los colaboradores de la empresa se manifestó con un lapso de tiempo de 20 minutos y cuya dificultad fue el manejo de tiempo con la que se disponía por sus actividades en la empresa.

Con el fin de promover la ética y protegiendo la identidad de los encuestados en la presente información, se estableció la información de los entrevistados para plasmarlos en una base de datos.

**Tabla 2***Tabla de contingencia de la Gestión de cobranza y liquidez*

				<b>V1: Gestión de cobranza</b>			
				MALA	REGULAR	BUENA	TOTAL
				<= 2,66	2,67 - 3,31	3,32 - 3,98	
V1: Gestión de Cobranza	<= 3,27	<b>BAJO</b>		1 (8%)	0 (0%)	1 (8%)	2 (17%)
	3,28 - 4,05	<b>MEDIO</b>		1 (8%)	2 (17%)	1 (8%)	4 (33%)
	4,06 - 4,83	<b>ALTO</b>		0 (0%)	2 (2%)	4 (7%)	6 (50%)
		<b>TOTAL</b>		2 (17%)	4 (33%)	6 (50%)	12 (100%)

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla el porcentaje más demostrativo de aprobación, que se ubica en el cruce de las variables gestión de cobranza y liquidez, que consta de 2 preguntas que representan el 17% del total. Por otro lado, con menor frecuencia de aprobación se observa en la intersección del nivel bajo de la variable 1 gestión de cobranza y variable 2 liquidez, que consta de 1 respuesta equivalente a 8% del total.

De esta manera se observa los resultados: El 8% de encuestados manifiestan que en la empresa tiene un nivel medio respecto de la gestión de cobranza y la liquidez es mala. Por ello, el 2% manifiestan que la empresa tiene un nivel alto respecto a la gestión de cobranza y la liquidez es regular. Además, el 8% indican que la empresa tiene un nivel bajo de gestión y buen de liquidez. Así mismo, el 8% de entrevistados indican que la gestión es de nivel medio y la liquidez es buena. De esta forma el 7 % manifiesta que la empresa la gestión tiene un nivel alto y la liquidez es buen. Finalmente se obtuvo que el 17% de entrevistados tiene un nivel medio en cuanto a la gestión de cobranza y regular en la liquidez.

**OE 1:** Determinar cómo la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**Tabla 3**

*Tabla de contingencia de Política de cobranza y liquidez*

			V1: Gestión de cobranza							
			MALA		REGULAR		BUENA		TOTAL	
			<=		2,67	-	3,32	-		
			2,66		3,31		3,98			
D1-V1:	<= 3,27	<b>BAJO</b>	3	(25%)	1	(8%)	1	(8%)	5	(42%)
Política de Cobranza	3,28 - 4,05	<b>MEDIO</b>	0	(0%)	1	(8%)	0	(0%)	1	(8%)
	4,06 - 4,83	<b>ALTO</b>	0	(0%)	4	(33%)	2	(17%)	6	(50%)
<b>TOTAL</b>			3	(25%)	6	(50%)	3	(25%)	12	(100%)

**Interpretación:** Se observa en la tabla la frecuencia más demostrativa, que se ubica en el cruce del nivel alto de la dimensión política de cobranza y el nivel regular de la variable liquidez, que constan de 4 preguntas y representa el 33% del total. Por otro lado, la menor frecuencia de aprobación se observa en el cruce del nivel bajo de la dimensión política de cobranza y normal de la liquidez, que consta de 1 pregunta equivalente a 8% del total.

En lo establecido por los resultados se observa: Por un lado, el 25% de los entrevistados manifiestan que la empresa hotelera tiene un nivel bajo en la política de cobranza y además su liquidez es mala. De esta manera, el 8% de los entrevistados indican que la empresa hotelera muestra un nivel medio en la política de créditos y que la liquidez es regular. No obstante, el 17% de los entrevistados de la empresa muestra nivel alto en la política de cobranza y la liquidez es buena. Por otro lado, el 8% de los entrevistados indican un nivel bajo en la política de cobranza y su liquidez es buena. Por último, con mayor porcentaje del 33% los encuestados indican que la empresa cuenta con un nivel alto en la política de cobranza y su liquidez es buena.

**OE 2:** Determinar de qué manera la política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**Tabla 4**

*Tabla de contingencia de Política de créditos y liquidez*

			V1: Gestión de cobranza							
			MALA	REGULAR		BUENA		TOTAL		
			<=	2,67	-	3,32	-			
			2,66	3,31			3,98			
D2-V1:	<= 2,99	<b>BAJO</b>	2	(17%)	1	(8%)	0	(0%)	3	(25%)
Política de	3,00 - 3,79	<b>MEDIO</b>	1	(8%)	3	(25%)	1	(8%)	5	(42%)
Crédito	3,80 - 4,60	<b>ALTO</b>	0	(0%)	2	(17%)	2	(17%)	4	(33%)
<b>TOTAL</b>			3	(25%)	6	(50%)	3	(25%)	12	(100%)

**Interpretación:** Se visualiza la frecuencia más demostrativa de aceptación, que se ubica en el cruce del nivel medio de la dimensión dos políticas de crédito y regular de la variable liquidez, lo que consta de 3 respuesta indicando el 25% del total. Por otro lado, con menor índice de aceptación se observa el cruce del nivel bajo de la dimensión política de créditos y un nivel normal de la liquidez, que consta de 1 respuesta equivalente al 8% del total.

Así mismo, se observa los resultados de la siguiente forma: Por un lado, el 17% de los entrevistados manifiestan que las empresas hoteleras tienen un nivel inferior en la política de crédito y la liquidez es mala. De la misma manera, el 8% de encuestados en la empresa hotelera indican que el nivel es medio en la política de crédito y mala en la liquidez. Por otro lado, el 17% de encuestados tienen un nivel alto en la política de crédito y alto en la liquidez. De esta manera el 8% de encuestados tiene un nivel medio en la política de crédito y buena en la liquidez. Finalmente, el 25% de encuestados en la empresa hotelera tiene un nivel medio en la política de crédito y regular en la liquidez.

**OE 3:** Demostrar cómo el factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021.

**Tabla 5**

*Tabla de contingencia Factoring y liquidez*

		V1: Gestión de cobranza								
			MALA	REGULAR		BUENA	TOTAL			
			<=	2,67	-	3,32	-			
			2,66	3,31		3,98				
D3-V1:	<= 3,16	<b>BAJO</b>	2	(17%)	0	(0%)	0	(0%)	2	(17%)
Factoring	3,17	<b>MEDIO</b>	1	(8%)	1	(8%)	2	(17%)	4	(33%)
	3,73									
	3,74	<b>ALTO</b>	1	(8%)	3	(25%)	2	(17%)	6	(50%)
	4,30									
		<b>TOTAL</b>	5	(42%)	4	(33%)	3	(25%)	12	(100%)

**Interpretación:** En referencia a la siguiente tabla se observa que el índice más significativo de aceptación, se ubica en el cruce del nivel alto de la dimensión factoring y el nivel regular de la variable liquidez, el cual consta de 3 respuestas que representa el 25 % del total. Por otro lado, el menor índice de aceptación se observa en la intersección del nivel bajo de la dimensión factoring y mala en la liquidez, que consta de 2 respuestas equivalente al 17 % del total.

Así mismo, en los resultados obtenidos se puede visualizar lo siguiente: Por un lado, el 8% de los encuestados indican que en la empresa hotelera tienen un nivel medio en el factoring y mala en la liquidez. No obstante, el 8% de los encuestados indican que la empresa hotelera tiene un nivel alto en el factoring y mala en la liquidez. Por otro lado, el 8% de los encuestados indican que la empresa hotelera tiene un nivel medio en el factoring y regular en la liquidez. En este lineamiento, el 17% de los entrevistados indican que la empresa hotelera tiene un nivel alto en el factoring y buena en la liquidez. Por otro lado, el 17% de los encuestados en la empresa hotelera tiene un nivel medio en el factoring y buena en la liquidez. Finalmente, con un alto porcentaje

del 25% de los encuestados indican que la empresa hotelera tiene un nivel alto en el factoring y regular en la liquidez.

Se presenta el análisis descriptivo para las dimensiones de la variable 1 gestión de cobranza y variable 2 liquidez.

**Tabla 6**

*Tabla de contingencia de la variable 1 gestión de cobranza y variable 2 liquidez*

Dimensiones de la Variable N°1: Gestión de cobranza	Dimensiones de la Variable N°1: Gestión de Cobranza	Dimensiones de la Variable N°1: Gestión de Cobranza							
		D1V2: Ratios de Solvencia				D2V2: Ratios de Liquidez			
		Malo	Regular	Bueno	TOTAL	Malo	Regular	Bueno	TOTAL
D1V1: Política de Cobranza	Bajo	1 (20%)	0 (0%)	1 (20%)	2 (16%)	0 (0%)	1 (33%)	0 (0%)	1 (10%)
	Medio	2 (40%)	2 (33%)	0 (0%)	5 (34%)	3 (43%)	1 (33%)	1 (50%)	6 (41%)
	Alto	2 (40%)	4 (67%)	0 (0%)	7 (50%)	4 (57%)	1 (33%)	1 (50%)	7 (49%)
	<b>Total</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>1 (20%)</b>	<b>14 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>14 (100%)</b>
D2V1: Política de Creditos	Bajo	1 (20%)	1 (17%)	1 (20%)	3 (24%)	1 (14%)	1 (33%)	0 (0%)	2 (18%)
	Medio	3 (60%)	3 (50%)	0 (0%)	7 (51%)	2 (29%)	1 (33%)	1 (50%)	5 (33%)
	Alto	1 (20%)	2 (33%)	0 (0%)	4 (25%)	4 (57%)	1 (33%)	1 (50%)	7 (49%)
	<b>Total</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>1 (20%)</b>	<b>14 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>14 (100%)</b>
D3V1: Factorin g	Bajo	1 (20%)	1 (17%)	0 (0%)	2 (17%)	2 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (16%)
	Medio	2 (40%)	3 (50%)	0 (0%)	6 (42%)	1 (14%)	2 (67%)	1 (50%)	5 (34%)
	Alto	2 (40%)	2 (33%)	1 (20%)	6 (41%)	4 (57%)	1 (33%)	1 (50%)	7 (49%)
	<b>Total</b>	<b>5 (100%)</b>	<b>6 (100%)</b>	<b>1 (20%)</b>	<b>14 (100%)</b>	<b>7 (100%)</b>	<b>3 (100%)</b>	<b>2 (100%)</b>	<b>14 (100%)</b>

*Fuente: Data propia extraída de la versión 25 SPSS.*

**Interpretación:** Se observa el índice más significativo de aceptación, ubicado en el cruce del nivel medio de las dimensiones política de cobranza, política de crédito y factoring con el nivel normal para las dimensiones de la variable 2 ratios de solvencia y ratios de liquidez, el cual consta de 2 respuestas que representan el 67% del total. Por otro lado, el menor índice de frecuencia de aceptación se encuentra en el cruce

de intersección del nivel bajo de las dimensiones variable 2 ratios de liquidez y ratios de solvencia, que consta de 1 respuesta equivalente a 14% del total.

### **Primera dimensión- Política de cobranza**

Para la dimensión se le asignó 6 preguntas, que consta su distribución en seis grupos, con 5 indicadores.

**Tabla 7**

*¿La empresa realiza condiciones de venta a sus clientes que permita mejorar la liquidez a corto plazo?*

Opción de respuesta	Nº	%
Casi nunca	4	21%
A veces	5	26%
Casi siempre	6	31%
Siempre	4	21%
Total	19	100%

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla que el 52 % casi siempre y siempre la empresa realiza condiciones de venta a sus clientes que permita mejorar la liquidez a corto plazo, mientras el 26% a veces y 21% casi nunca.

**Tabla 8**

*¿La empresa realiza un seguimiento de los plazos de cobro de las ventas mensuales?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	1	5%
A veces	5	26%
Casi siempre	4	21%
Siempre	9	47%
Total	19	100%

**Interpretación:** Se observa según los entrevistados que el 68 % casi siempre y siempre la empresa realiza un seguimiento de los plazos de cobro de las ventas mensuales, mientras el 26% a veces y el 5% casi nunca.

**Tabla 9**

*¿La empresa tiene los plazos de cobros quincenales y mensuales que permite reducir la morosidad de los clientes?*

Opción de respuesta	N°	%
A veces	5	26%
Casi siempre	4	21%
Siempre	6	31%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 14 se visualiza que el 52% casi siempre y siempre la empresa tiene los plazos de cobros quincenales y mensuales que permite reducir la morosidad de los clientes, mientras el 26% a veces.



**Tabla 10**

*¿La empresa cuenta con una política restrictiva que permite mejorar la cobranza de los clientes?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	3	15%
A veces	6	31%
Casi siempre	6	31%
Siempre	4	21%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 15 se visualiza que el 52% casi siempre y siempre la empresa cuenta con una política restrictiva que permite mejorar la cobranza de los clientes, mientras el 31% a veces y el 15% casi nunca.

**Tabla 11**

*¿La política liberal influye en la negociación de cobranza anticipada de los clientes?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	4	21%
A veces	9	47%
Casi siempre	4	21%
Siempre	2	10%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 16 visualizamos que el 41% casi siempre y siempre la política liberal influye en la negociación de cobranza anticipada de los clientes, mientras el 47% a veces y el 21% casi nunca.

**Tabla 12**

*¿la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no pueden pagar en los plazos establecidos?*

Opción de respuesta	N°	%
Nunca	2	10%
Casi nunca	4	21%
A veces	7	36%
Casi siempre	4	21%
Siempre	2	10%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 17 podemos ver que el 41% casi siempre y siempre la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no pueden pagar en los plazos establecidos, mientras el 36% a veces y 31% casi nunca y nunca.

**Tabla 13**

*¿la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no pueden pagar en los plazos establecidos?*

Opción de respuesta	N°	%
Nunca	2	10%
Casi nunca	4	21%
A veces	7	36%
Casi siempre	4	21%
Siempre	2	10%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 18 se observa que el 41% casi siempre y siempre la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no

pueden pagar en los plazos establecidos, mientras el 36% a veces y 31% casi nunca y nunca.

### **Segunda dimensión - Política de créditos**

Para la dimensión se han asignado cinco preguntas, en las cuales se encontraron cinco indicadores.

#### **Tabla 14**

*¿la empresa realiza un filtro de estándares de crédito tomando los criterios de capacidad de endeudamiento, situación financiera y referencias?*

Opción de respuesta	Nº	%
Nunca	1	5%
Casi nunca	5	26%
A veces	2	10%
Casi siempre	7	36%
Siempre	4	21%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 19 podemos ver que el 57% casi siempre y siempre la empresa realiza un filtro de estándares de crédito tomando los criterios de capacidad de endeudamiento, situación financiera y referencias, mientras el 10% a veces y el 31% casi nunca y nunca.

**Tabla 15**

*¿El personal de la empresa realiza análisis de créditos tomando en cuenta la situación financiera del cliente?*

Opción de respuesta	Nº	%
Casi nunca	3	15%
A veces	6	31%
Casi siempre	7	36%
Siempre	3	15%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 20 nos muestran que el 51% casi siempre y siempre el personal de la empresa realiza análisis de créditos tomando en cuenta la situación financiera del cliente, mientras el 31% a veces y el 15% casi nunca.

**Tabla 16**

*¿La empresa brinda condiciones de crédito que permite incrementar la venta de la empresa?*

Opción de respuesta	Nº	%
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
A veces	4	21%
Casi siempre	9	47%
Siempre	3	15%
Total	19	100%

**Interpretación:** Se observa según los entrevistados que el 62% casi siempre y siempre la empresa brinda condiciones de crédito que permite incrementar la venta de la empresa, mientras el 21% a veces y el 15% casi nunca y nunca.

**Tabla 17**

*¿la empresa tiene fijación de términos en las ventas a crédito tomando los criterios de plazos, descuentos y cumplimiento?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	3	15%
A veces	5	26%
Casi siempre	7	36%
Siempre	4	21%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 22 se visualiza que el 57% casi siempre y siempre la empresa tiene fijación de términos en las ventas a crédito tomando los criterios de plazos, descuentos y cumplimiento, mientras el 26% a veces y el 15% casi nunca.

**Tabla 18**

*¿la empresa realiza un seguimiento de las fijaciones de términos de las ventas a crédito permitiendo reducir la morosidad de los clientes?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	1	5%
A veces	9	47%
Casi siempre	5	26%
Siempre	4	21%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 23 nos muestran que el 47% casi siempre y siempre la empresa realiza un seguimiento de las fijaciones de términos de las ventas a crédito permitiendo reducir la morosidad de los clientes, mientras el 47% a veces y el 5% casi nunca.

**Tercera dimensión- Factoring:** Para la tercera dimensión se le asignó 5 preguntas con cuatro indicadores.

**Tabla 19**

*¿Cree usted que el factoring va incrementar la liquidez a corto plazo?*

Opción de respuesta	N°	%
A veces	6	31%
Casi siempre	7	36%
Siempre	6	31%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 24 se observa que el 67% casi siempre y siempre cree que el factoring va incrementar la liquidez a corto plazo, mientras el 31% a veces.

**Tabla 20**

*¿Cree usted que el factoring con recurso va a permitir reducir las cuentas por cobrar mensuales?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	1	5%
A veces	3	15%
Casi siempre	10	52%
Siempre	5	26%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 25 indican que el 78% casi siempre y siempre cree que el factoring con recurso va a permitir reducir las cuentas por cobrar mensuales, mientras el 15% a veces y el 5% casi nunca.

**Tabla 21**

*¿Cree usted que el factoring sin recurso a los clientes morosos puede ser perjudicial para la empresa?*

Opción de respuesta	N°	%
Nunca	1	5%

Casi nunca	2	10%
A veces	6	31%
Casi siempre	8	42%
Siempre	2	10%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 26 se observa que el 52% casi siempre y siempre cree que el factoring sin recurso a los clientes morosos puede ser perjudicial para la empresa, mientras el 31% a veces y el 15% casi nunca y nunca.

**Tabla 22**

*¿Cree usted que el factoring globalizado va a permitir resolver el déficit de liquidez corto plazo?*

Opción de respuesta	N°	%
Casi nunca	3	15%
A veces	6	31%
Casi siempre	9	47%
Siempre	1	5%
Total	19	100%

**Interpretación:** En la tabla 27 podemos ver que el 52% casi siempre y siempre cree que el factoring globalizado va a permitir resolver el déficit de liquidez a corto plazo, mientras el 31% a veces y el 15% casi nunca.

**Tabla 23**

*¿Cree usted que el factoring de agencia va incrementar los gastos de cobranza tomando como factor la responsabilidad de la deuda con el banco?*

Opción de respuesta	N°	%
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
A veces	5	26%

---

Casi siempre	9	47%
Siempre	2	10%
Total	19	100%

---

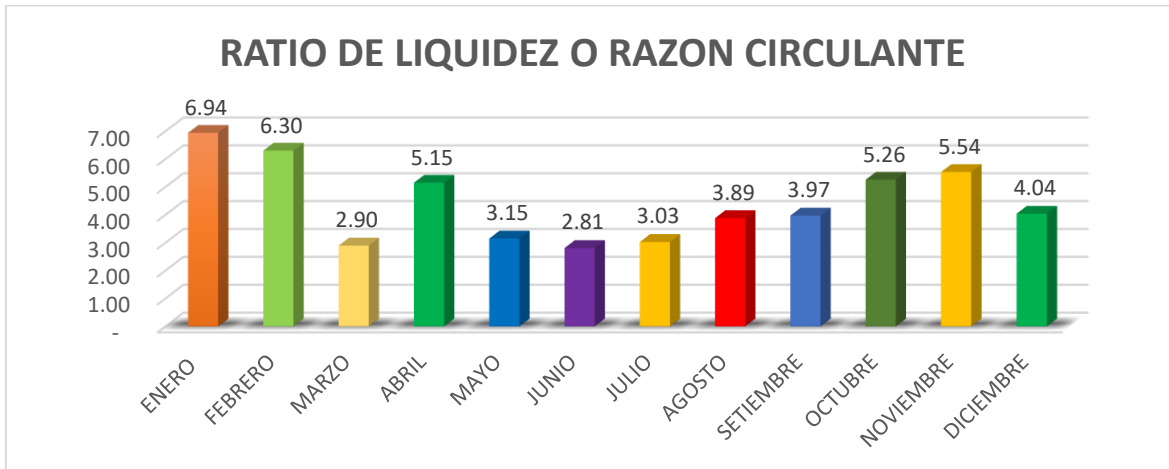
**Interpretación:** En la tabla 28 el 57% casi siempre y siempre cree que el factoring de agencia va a incrementar los gastos de cobranza tomando como factor la responsabilidad de la deuda con el banco, mientras el 26% a veces y el 15% casi nunca y nunca.



## Segunda variable: Liquidez.

Figura 1

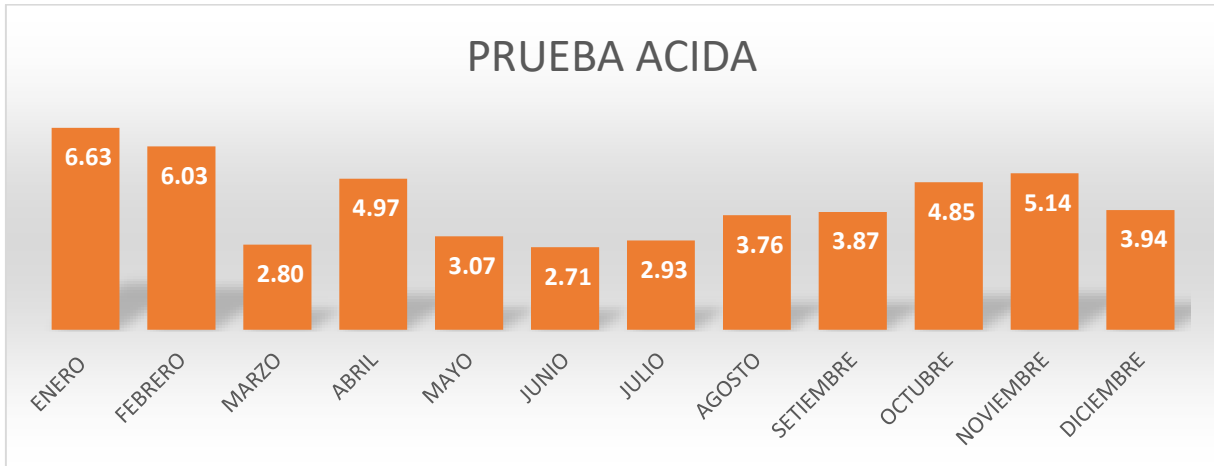
*Ratio de liquidez o razón corriente*



**Interpretación:** Se observa en la figura 2 el ratio de liquidez o razón circulante de la empresa hotelera que nos indica que por cada sol de pasivo en el periodo 2021 la empresa tuvo como mayor porcentaje en enero 6.94 soles de activos corrientes como respaldo para cubrir las deudas y obligaciones corrientes, por otro lado, en marzo 2.90 y junio 2.81, encontramos una disminución en la liquidez respecto al ratio de liquidez, esto debido a que el pasivo se vino incrementando y no hubo respaldo para cubrir deudas y obligaciones corrientes.

**Figura 2**

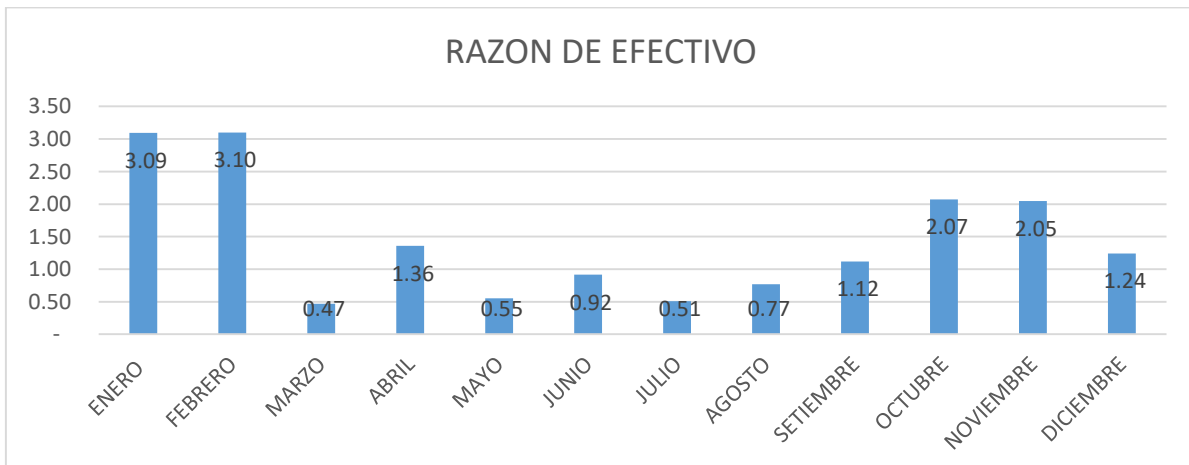
*Prueba Acida*



**Interpretación:** Según la figura 3 de la prueba acida en la empresa hotelera, nos dice que tuvo en enero 6.63 y febrero 6.03 soles de compromiso para solventar sus deudas sin acudir a los inventarios, por otro lado, podemos ver la diferencia en la disminución en marzo 2.80 y junio 2.71, nos indica que la baja es justificada en su totalidad debido a la disminución del inventario en 0.6 de enero y febrero del 2021.

**Figura 3**

*Razón de Efectivo*

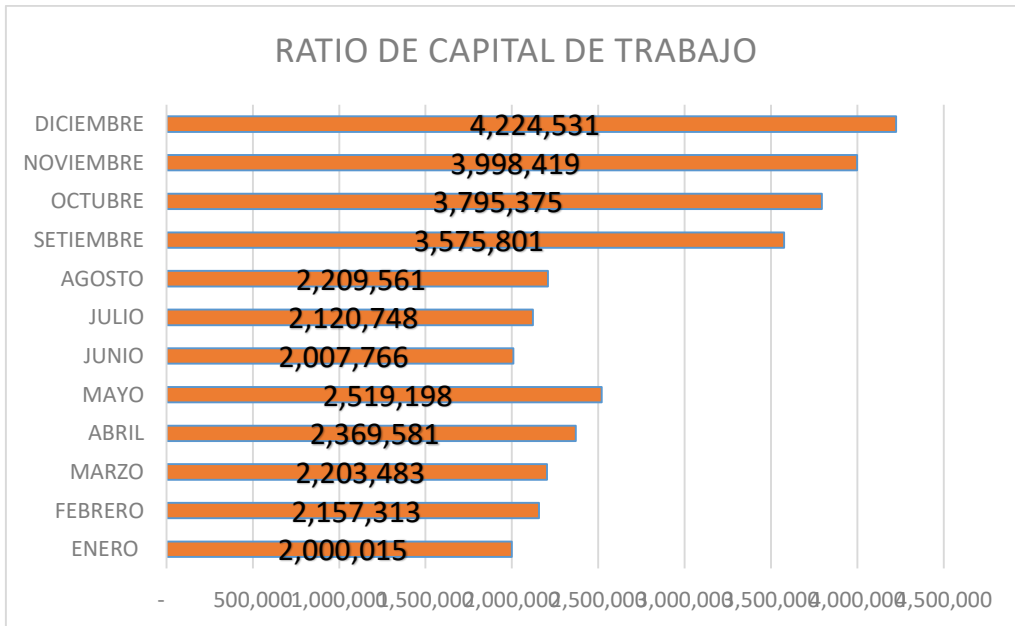


**Interpretación:** En la figura 4 de la razón de efectivo en la empresa hotelera, nos indica que tuvo en enero 3.09 y febrero 3.10 soles por cada sol esto significa que la

compañía si cuenta con liquidez en estos meses para cumplir con los compromisos de corto plazo. Por lo tanto, debe obtener fondos, por parte de la deuda con los clientes. Por otro lado, el menor porcentaje en marzo 0.47 y mayo 0.55, es decir la compañía no cuenta con liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

**Figura 4**

*Razón de Capital de trabajo*

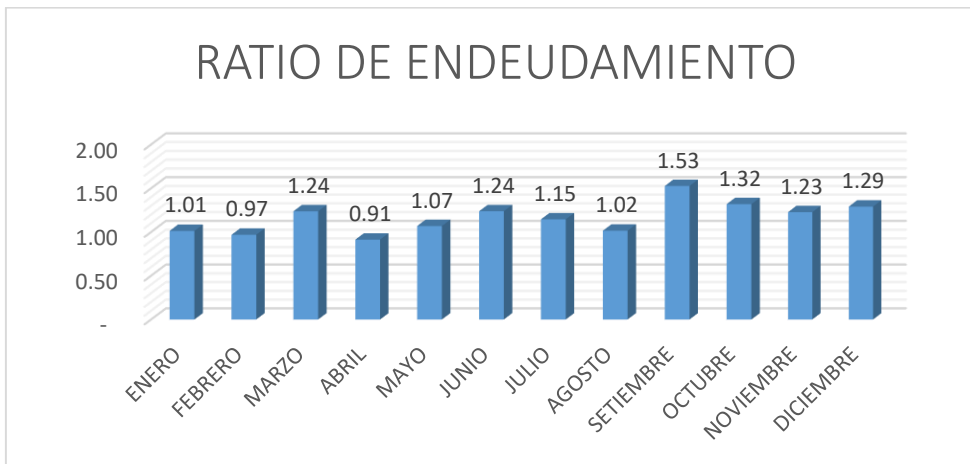


**Interpretación:**

Se observa en la figura ratio de capital de trabajo nos muestra un alto rendimiento en el mes de diciembre con 4,224,531 soles y en noviembre 3,998,419 soles el cual significa que, una vez respaldados las deudas a corto plazo, se puede disponer del capital, para seguir con actividades habituales o para la adquisición de activos. Por otro lado, podemos visualizar un bajo rendimiento en el mes de junio con 2,007,766 soles y en enero 2,000,015 debido al pasivo corriente.

**Figura 5**

*Razón de endeudamiento*

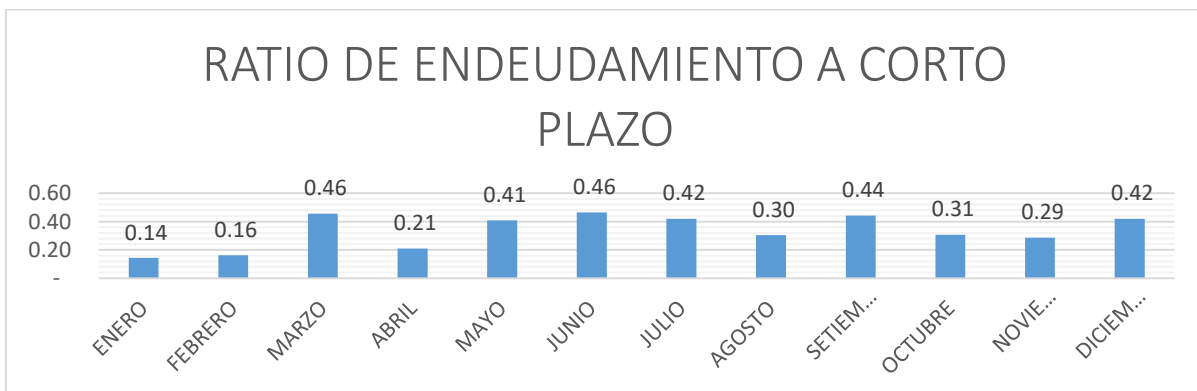


**Interpretación:**

En la figura 6 en la ratio de endeudamiento podemos visualizar que con mayor crecimiento se obtuvo en el mes de setiembre con 1.53 y en el mes de octubre con 1.32, lo que significa que la empresa tiene un volumen de deudas es excesivo y la empresa está perdiendo autonomía financiera frente a terceros. Por otro lado, podemos ver una disminución en el mes de febrero con 0.97 y abril con 0.91 lo que significa que la empresa tiene un exceso de capitales propios, donde en el resto de meses se ha mantenido entre 1.01 a 1.53 de forma paralela el nivel de endeudamiento, el cual no es muy favorable en la empresa.

**Figura 6**

*Razón de endeudamiento a corto plazo*

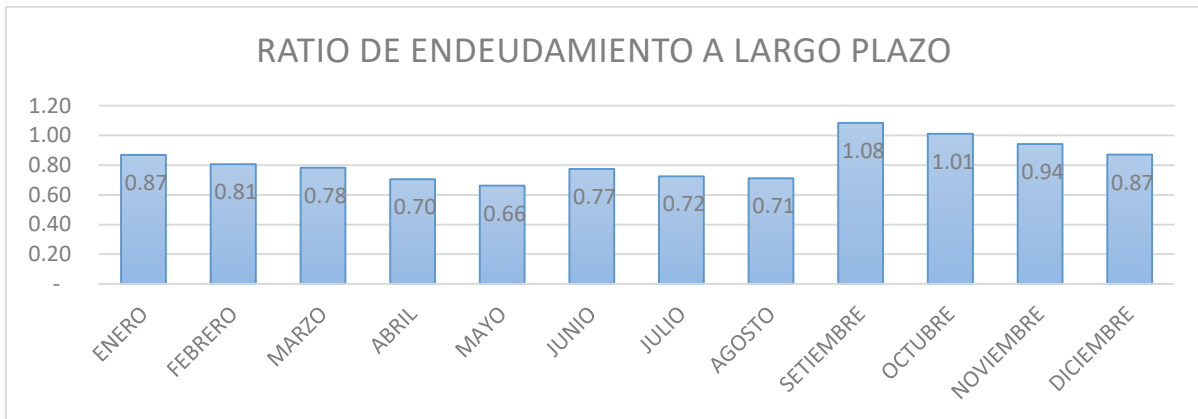


### Interpretación:

En la figura 7 nos indica que en el mes de enero con 0.14 y febrero con 0.16 esto significa que contamos con un bajo índice de recurso ajeno a corto plazo con la que cuenta la empresa por cada sol de financiamiento propio. Es decir, señala que un 14% y 16% que tenemos por deuda con terminación inferior a 1 año a sus recursos propios. Por otro lado, en marzo tenemos 0.46 y en septiembre con 0.44, lo que indica un alto nivel de deuda a corto plazo inferior a un año.

### Figura 7

*Ratio de endeudamiento a largo plazo*

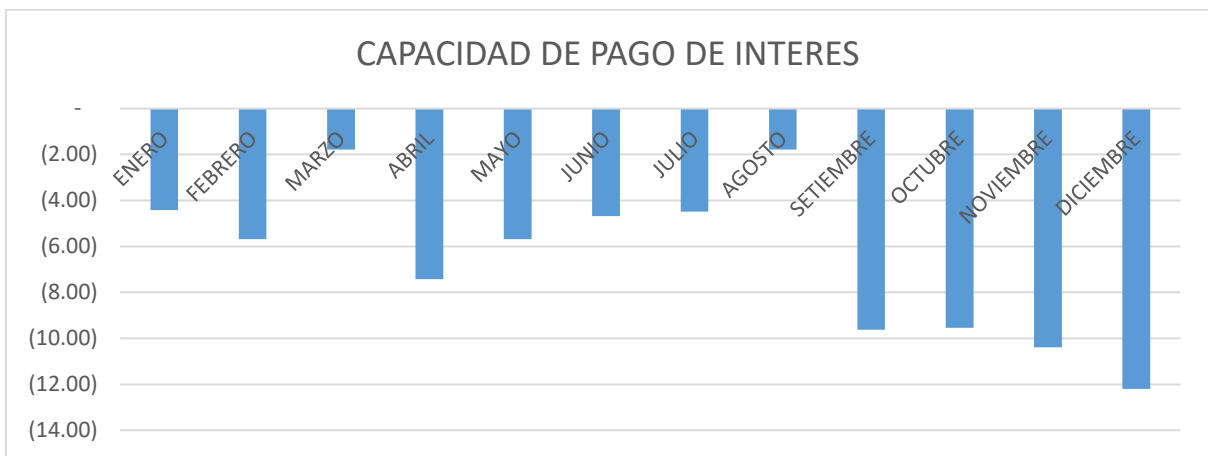


### Interpretación:

En la figura 8 nos indica que un mayor nivel en el mes de setiembre con 1.08 y octubre con 1.01, lo que indica que contamos entre 1.08 y 1.01 de financiamiento ajeno a largo plazo que la empresa posee por cada sol de recurso ajeno, es decir nos señala que un porcentaje entre 10% que indica el valor de las deudas con vencimiento superior a 1 año respecto a sus recursos propios.

### Figura 8

*Capacidad de pago de interés*

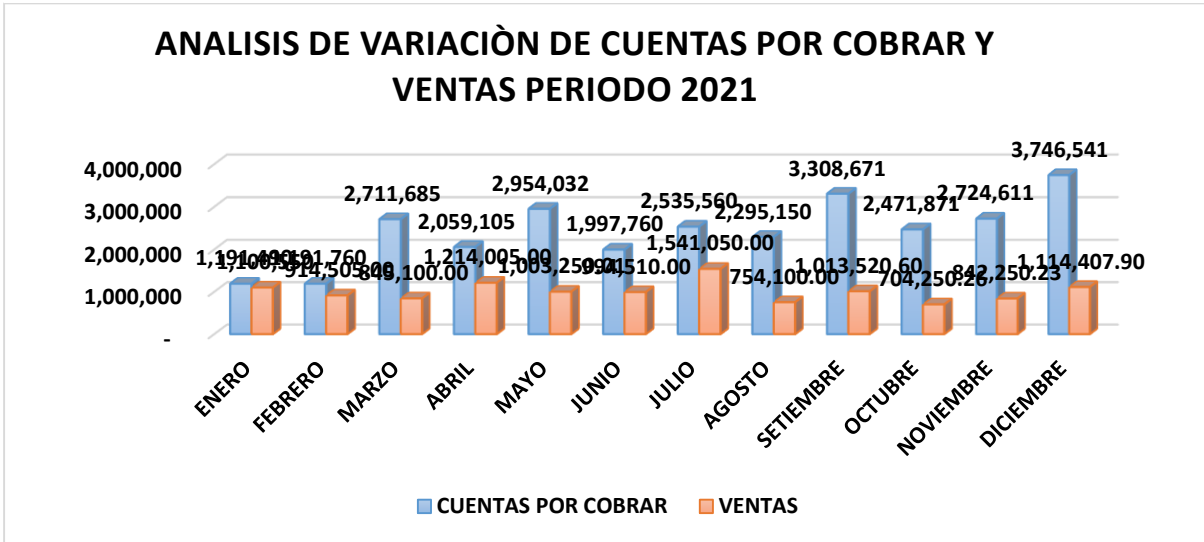


### Interpretación:

En la figura 9 ratio de capacidad de pago de interés, nos indica que en el mes de diciembre -12.01 y noviembre -10.5 tenemos baja capacidad de cobertura de intereses durante los ciclos económicos fuertes, pero la cobertura de interés puede deteriorarse rápidamente durante las recesiones económicas. Por otro lado, en el mes de marzo fue menor a -2 y agosto -2.5 para poder cubrir la con la cobertura de intereses.

**Figura 9**

*Análisis de variación en las cuentas por cobrar y ventas*



*Análisis de variación en las cuentas por cobrar y ventas*

**Interpretación:** Se visualiza en la figura la variación de las cuentas por cobrar en la entidad hotelera con un nivel de ventas por cada mes en el periodo 2021, el cual nos indica que en el mes de enero cuenta con 1,191,490 de cuentas por cobrar y en ventas de 1,100,550 lo que indica que se contamos con un saldo del mes anterior por cobrar y se está cancelando en el mes de enero en ello se ve la variación del mes, de esta manera podemos ver que cada mes es significativo esto debido a saldo obtenidos en el periodo del 2020 se ha venido arrastrando con cobranzas pendientes en la empresa hotelera.

## **Análisis inferencial:**

### **Contrastación de hipótesis:**

Para realizar de la contrastación de hipótesis de la investigación, se manejó el método inferencial, por ello se aplicó la colocación normal de los datos manejados en la prueba de Shapiro-Wilk, esto se debe a que contamos con datos realizados a 19 encuestados con la selección de cada área correspondiente entre el área contable, administrativa, tesorería y cobranzas, en ese sentido se estableció los objetivos:

### **Diseño de la hipótesis de normalidad:**

Ho: La información tiene una dirección normal

H1: La información no tienen una dirección normal

### **Rango de significancia:**

Rango de confianza: 0.95

Límite de error: 0.05

### **Prueba de normalidad:**

Si  $n > 50$  se emplea Kolmogorov – Smirnov

Si  $n \leq 50$  se emplea Shapiro – Wilk

### **Estadística de prueba:**

Si  $p \text{ valor} < 0,05$  se refuta Ho y se admite H1

Si  $p \text{ Valor} \geq 0,05$  se refuta H1 y se admite Ho



**Tabla 24***Prueba de normalidad Shapiro - Wilk*

<b>Prueba de normal dad</b>							
Variables y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk			
	Estadística	gl	Sig.	Estadística	gl	Sig.	
<b>Variable 1: Gestión de Cobranza</b>	0.146	19	0.002	0.932	19	0.000	
D1: Política de Cobranza	0.195	19	0.001	0.899	19	0.003	
D2: Política de Creditos	0.132	19	0.003	0.950	19	0.001	
D3: Factoring	0.164	19	0.190	0.970	19	0.007	
<b>Variable 2: Liquidez</b>	0.213	12	0.139	0.811	12	0.012	
D1: Ratios de Liquidez	0.262	12	0.022	0.781	12	0.006	
D2: Ratios de Solvencia	0.279	12	0.011	0.784	12	0.006	

**Interpretación:** En la siguiente tabla se observa una significancia de  $p= 0.000$  siendo menor a 0.05 donde se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , de esta manera la gestión de cobranza no cuenta con una distribución normal, así mismo las dimensiones de  $p=0.003, 0.001$  y  $0.007$  y la variable liquidez  $P=0.012$  y los indicadores  $p=0.006$  y  $0.006$  indican la relevancia menor a 0.05, por lo que se acepta  $H_0$  por lo tanto los datos tienen son normales, con ambas variables y dimensiones para el esquema no paramétrica.

### Hipótesis General:

**Ho:** La gestión de cobranza no incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**H1:** La gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**Tabla 25**

*Correlación entre variables Gestión de cobranza y Liquidez.*

		Gestión de Cobranza		de Liquidez	
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	0.624	
		Sig. (bilateral)		0.000	
	N	12	12		
	Liquidez	Coefficiente de correlación	0.624	1.000	
Sig. (bilateral)		0.000			
	N	12	12		

**Interpretación:** Se observa que la gestión de cobranza y liquidez, para el Rho de Spearman indica la correlación de 0.624 siendo buena, y la significancia es  $p=0.000$  menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podemos manifestar que la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa hotelera, Nazca-2021.

### Hipótesis Específica 1:

Ho: La Política de cobranza no incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

H1: La Política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**Tabla 26**

*Correspondencia entre la dimensión Política de cobranza y la variable Liquidez.*

		Política	de	Liquidez	
		Cobranza			
Rho de Spearman	Política	de	Coefficiente de correlación	1.000	0.722
	Cobranza		Sig. (bilateral)		0.000
			N	12	12
	Liquidez		Coefficiente de correlación	0.722	1.000
			Sig. (bilateral)	0.000	
			N	12	12

**Interpretación:** Se visualiza en la siguiente tabla de la política de cobranza y liquidez que según el Rho de Spearman tiene una probabilidad regular a 0.722, con una fiabilidad de  $p=0.000$  y es menor a 0.05, en ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna, es decir que la liquidez tiene incidencia en la política de cobranza de la empresa hotelera.

## Hipótesis específica 2:

**Ho:** La Política de créditos no incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**H1:** La Política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

### Tabla 27

*Correspondencia entre la Dimensión Política de créditos y la variable liquidez.*

		Política de		Liquidez	
		Creditos			
Rho de Spearman	Política de Creditos	Coeficiente de correlación	de	0.812	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	12	12	
	Liquidez	Coeficiente de correlación	de	0.812	1.000
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	12	12	

**Interpretación:** En la siguiente tabla se observa que la política de crédito y la liquidez para el Rho de Spearman tiene un valor de probabilidad regular de 0.812, con una fiabilidad de  $p=0.000$  el cual es menor a 0.05 en ese sentido se admite hipótesis alterna H1 y se refuta la hipótesis nula Ho, podemos decir que la política de créditos tiene incidencia importante en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021.

### Hipótesis específica 3:

**Ho:** El uso de Factoring no incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**H1:** El uso de Factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021

**Tabla 28**

*Correspondencia entre la Dimensión Factoring y la variable liquidez*

Correlaciones		Factoring	Liquidez
Rho de Spearman	Factoring	Coeficiente de correlación	0.823
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	12
	Liquidez	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	12

**Interpretación:** Se visualiza en la tabla que el factoring y la liquidez para la probabilidad de Spearman posee un valor de probabilidad regular de 0.823, con una fiabilidad de  $p=0.001$  y es mínima a 0.05 por lo que se admite la hipótesis alterna H1 y se refuta la hipótesis nula Ho, donde podemos decir que el factoring tiene incidencia importante en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021.

## V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se va a presentar la discusión de resultados, el cual son presentados por los objetivos determinados, los cuales serán comparados con las teorías y antecedentes dentro del marco teórico.

De esta manera tenemos el objetivo general como determinar la manera que la gestión de cobranza incida en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021. Dentro de lo establecido se identificó las variables donde se han investigado teorías. Para ello Mogollón (2020) nos indica que la gestión de cobranza es una herramienta veraz para la gerencia financiera y permite tener el manejo del capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa cumpliendo cada proceso, así también cumplir con el principio donde cada venta que se realiza es cuando ingresa a caja. Es decir, la gestión de cobranza debe contar con un área especializada que cumpla con los requerimientos.

Por otro lado, tenemos a Quimi (2019) quien nos dice que la gestión de cobranza son procedimientos que se realizan para la recuperación de créditos otorgados a los clientes y cuyo objetivo es poder medir el alcance de las políticas para su aplicación, ya que es fundamental tomarlos en cuenta de acuerdo al sector al que tenemos que gestionar.

Para la segunda variable tenemos a Gutiérrez & Tapia (2016) donde nos indica que la liquidez es una facilidad, capacidad y grado de merma con la que cuenta una empresa para poder cubrir sus necesidades financieras y convierte el activo circulante en tesorería, se considera que su escasez es un síntoma de dificultad financiera, esto se mide mediante ratios financieros para poder determinar cuál es la capacidad de asumir pasivos a corto plazo. De esta manera tenemos a Lima & Gomes (2021) donde nos indica que la liquidez es aquella capacidad con la que cuenta un ente económico para poder hacer frente a sus obligaciones financieras sin interrumpir su correcto funcionamiento, además el análisis de liquidez siempre hace referencia a la liquidez en el corto plazo, lo cual el índice de liquidez diagnostica el recurso líquido retenido y las cuentas por pagar.

Dentro de lo planteado se pudo determinar la manera como la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021. Procesado mediante la versión 25 de SPSS, el cual se obtuvo el valor de probabilidad buena de 0.624 y una fiabilidad de 0.000. Esto se evidencia debido al análisis de gestión de cobranza realizados, los cuales son sustentados en la discusión de los objetivos específicos, obtuvimos que el ratio de liquidez de la empresa tuvo como mayor índice en enero 6.94 soles de activos corrientes como respaldo para cubrir las deudas y obligaciones corrientes, por otro lado, en marzo 2.90 y junio 2.81, encontramos una disminución en la liquidez respecto al ratio de liquidez y para el ratio de endeudamiento se visualiza que con mayor índice se obtuvo en el mes de setiembre con 1.53 y en el mes de octubre con 1.32, lo que significa que la empresa tiene un volumen de deudas y la empresa está perdiendo autonomía financiera frente a terceros.

Por otro lado, podemos ver una disminución en el mes de febrero con 0.97 y abril con 0.91 lo que significa que la empresa tiene un exceso de capitales propios, donde en el resto de meses se ha mantenido entre 1.01 a 1.53 de forma paralela el nivel de endeudamiento. Por otro lado, en el cuestionario realizado para la primera variable gestión de cobranza tiene un alto porcentaje 17% de los encuestados de la empresa hotelera tienen un nivel medio en la gestión de cobranza y la liquidez es regular. De esta manera en la dimensión 2 políticas de créditos tienen un alto porcentaje del 33% donde los encuestados indican que la empresa hotelera tiene un nivel alto en la política de cobranza y su liquidez es buena.

Así también en la dimensión 3 el 25% de encuestados en la empresa hotelera tiene un nivel medio en la política de crédito y regular en la liquidez. Finalmente, con un alto porcentaje del 25% de los entrevistados indican que la compañía hotelera tiene un nivel alto en el factoring y regular en la liquidez.

Para ello, tenemos a Yancce (2017), quien encontró como resultado de su estudio que la gestión de cobranza incide en la liquidez, al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0.956 y una significancia de 0.000, es decir se acepta la hipótesis

principal lo cual la gestión de cobranza sí incide en la liquidez. Por otro lado tenemos a Gomez Delgado (2022) en su investigación demuestran la relación entre variables donde obtuvieron que su coeficiente de correlación es de 0.746 y significancia de 0.000 mediante el programa SPSS, lo que indica que se acepta la hipótesis principal y se determina que la política de cobranza sí incide en la liquidez de la empresa.

En el primer objetivo específico tenemos determinar cómo la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021. En antecedentes se identificó las siguientes teorías, Quimi (2019) menciona que son procedimientos que se realizan para la recuperación de créditos otorgados a los consumidores y el objetivo es poder medir el alcance de las políticas. De igual forma Mogollón (2020) nos indica que definir bien las políticas de cobranza nos permite detectar las deudas incobrables en los plazos determinados y minimizar los riesgos de créditos con la evaluación de procedimientos la cual son la base para el control financiero que nos permitirá la efectividad del proceso económico.

Dentro de los resultados se pudo determinar que la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021. El cual mediante el programa SPSS versión 25 se hayo el valor de coeficiente de probabilidad buena de 0.624 con una fiabilidad de 0.000 el cual es inferior a 0.05, los resultados evidencian con el análisis de la política de cobranza realizado, sobre los encuestados determinó que el 33% indican que la empresa hotelera tiene un nivel alto en la política de cobranza y su liquidez es buena, y mediante los ratios de liquidez o razón circulante la empresa hotelera nos indica que por cada sol de pasivo en el periodo 2021 la entidad obtuvo como mayor porcentaje en enero 6.94 soles de activos corrientes como respaldo para cubrir las deudas y obligaciones corrientes, por otro lado, en marzo 2.90 y junio 2.81, encontramos una disminución en la liquidez según los ratios analizados, esto debido a que el pasivo se incrementó y no hubo respaldo para cubrir deudas y obligaciones corrientes. De esta manera tenemos a la prueba ácida en el análisis, donde nos indica que en enero se cuenta con 6.63 y febrero 6.03 soles por cada sol de deuda, sin la necesidad de acudir al inventario. Por otro lado, podemos ver la diferencia en la disminución en marzo de 2.80 y junio 2.71, se aprecia que la



disminución es admitida en su totalidad debido a la disminución del inventario en 0.6 de enero y febrero del 2021.

En antecedentes refutamos el objetivo 1 donde Yancce (2017), menciona que la política de cobranza si incide en la liquidez de la empresa hotelera, que tiene como coeficiente de probabilidad 0.733 con un valor de sig. de 0.07 están vinculadas de manera directa, por ello podemos manifestar que se acepta la hipótesis.

En el objetivo específico 2 tenemos que determinar de qué manera la política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021. Para ello, Gutiérrez (2021) son procedimientos técnicos con los que cuenta el gerente financiero para otorgar los créditos y que constan de selección, normas y condiciones de crédito.

Para la correlación de Spearman cuenta con un valor de probabilidad normal a 0.722, con una fiabilidad de  $p=0.000$  el cual es inferior a 0.05 por lo que se refuta la hipótesis nula  $H_0$  y se admite hipótesis alterna  $H_1$ , en ese sentido el cuestionario logró que el 25% de entrevistados en la entidad hotelera tiene un rango medio en la política de crédito y normal en la liquidez. Por otro lado, mediante ratios de efectivo en la entidad hotelera, indica que obtuvo en enero 3.09 y febrero 3.10 soles donde por cada sol significa que la compañía si cuenta con liquidez suficiente en esos meses para cumplir con las obligaciones de corto plazo. Por lo tanto, para lograr fondos, tendrá que cobrar deuda a los clientes y el menor indicé en marzo de 0.47 y mayo 0.55, es decir la compañía no cuenta con liquidez suficiente para efectuar con las obligaciones a corto plazo. De esta manera tenemos ratio capital de trabajo nos muestra un alto rendimiento en el mes de diciembre con 4,224,531 soles y en noviembre 3,998,419 soles lo que simboliza que una vez liquidados los débitos a corto plazo, puede disponer de la cantidad indicada, para poder continuar con sus movimientos normales. Por otro lado, podemos visualizar un bajo beneficio en el mes de junio con 2,007,766 soles y en enero 2,000,015 debido al pasivo corriente.

Como antecedente en la investigación Yancce (2017), menciona que el estudio en relación al objetivo 2 la política de créditos no incide en cierta medida en la liquidez, debido a que es igual a -0.776 con un valor de sig. de 0.003 están ordenadas de manera inversa.

En el objetivo específico 3 tenemos demostrar cómo el factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021. Martín (2017) es un instrumento financiero que permite a las empresas obtener un recurso mediante el otorgamiento de sus incobrables las cuales son adelantadas por aquellas compañías de factoring, es también un alto nivel de rapidez

El análisis menciona que el método de Spearman tiene un valor de probabilidad normal 0.823, con una fiabilidad de  $p=0.001$  el cual es inferior a 0.05 por lo que se admite la hipótesis alterna H1 y se refuta la hipótesis nula Ho, de esta manera un alto porcentaje del 25% de los entrevistados indican que la entidad hotelera tiene un nivel alto en el factoring y regular en la liquidez y mediante el ratio de endeudamiento podemos visualizar que con mayor crecimiento se obtuvo en el mes de setiembre con 1.53 y en el mes de octubre con 1.32, lo que significa que la empresa tiene un volumen de deudas es excesivo y la empresa está perdiendo autonomía financiera frente a terceros.

Por otro lado, podemos ver una disminución en el mes de febrero con 0.97 y abril con 0.91 lo que significa que la empresa tiene un exceso de capitales propios, donde en el resto de meses se ha mantenido entre 1.01 a 1.53 de forma paralela el nivel de endeudamiento, el cual no es muy favorable en la empresa. De esta manera tenemos ratio de endeudamiento a corto plazo nos indica que en el mes de enero con 0.14 y febrero con 0.16 esto significa que contamos con un bajo nivel de financiamiento ajeno en el corto plazo con la que cuenta la entidad por cada sol de financiamiento propio. Es decir, señala que un 14% y 16% que tenemos por deuda con término inferior a 1 año. Por otro lado, en marzo tenemos 0.46 y en septiembre con 0.44, lo que indica un alto nivel de deuda a corto plazo inferior a un año.

De esta forma ratio de endeudamiento a largo plazo nos indica que un mayor nivel en el mes de setiembre con 1.08 y octubre con 1.01, lo que indica que contamos entre 1.08 y 1.01 de financiamiento ajeno a largo plazo con la cuenta la entidad por cada sol de financiamiento ajeno, es decir nos señala que un porcentaje entre 10% que supone el importe de las deudas con vencimiento superior a 1 año respecto a sus recursos propios. Así también ratio de capacidad de pago de interés, nos indica que en el mes de diciembre -12.01 y noviembre -10.5 tenemos baja capacidad de cobertura de intereses durante los ciclos económicos fuertes, pero la cobertura de interés puede deteriorarse rápidamente durante las recesiones económicas. Por otro lado, en el mes de marzo fue menor a -2 y agosto -2.5 para poder cubrir la con la cobertura de intereses.

En el antecedente de la investigación Yancce (2017), menciona que el estudio según objetivo específico 3 el factoring no transgrede en la liquidez de la empresa con el coeficiente de probabilidad de Pearson es igual a -0.606 con un valor de sig. de 0.037 se encuentran correlacionadas de manera inversa.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determinó que la gestión de cobranza si incide en la liquidez de la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021 con la finalidad de medir el grado de desempeño de la gestión para lograr una buena liquidez en la empresa lo cual el resultado indica que la gestión de cobranza tiene un nivel medio y la liquidez es mala y ratios de liquidez indican que cuentan con 6.94 soles para cubrir obligaciones. Además, en el análisis comparativo de cada mes se ve la deuda arrastra del año anterior.
- 6.2. Se estableció que la política de cobranza si incide en la liquidez de la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021 el cual se busca lograr una buena liquidez en la empresa y el resultado indica que la política de cobranza tiene un nivel bajo y la liquidez es mala, de esta manera la prueba acida indica que cuenta con 6.03 soles para afrontar compromisos sin recurrir a los inventarios.
- 6.3. Se determinó que la política de créditos si incide en la liquidez de la compañía hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021, el busca una buena liquidez en la empresa, de esta manera el resultado muestra que la política de créditos tiene un nivel bajo y la liquidez es mala, en cuanto a ratios de efectivo indica que cuenta con 0.55 soles de liquidez para resguardar compromisos a corto plazo.
- 6.4. Se demuestra que el factoring si incide en la compañía hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021, el cual busca lograr una buena liquidez por medio de este proceso, de esta manera el resultado indica el factoring tiene un nivel medio y la liquidez es mala, es así que ratio de endeudamiento es de 1.53 soles que cuenta como deuda y a corto plazo un 0.44 soles para cubrirlo inferior a un año.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se concluye que, en la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021 se debe implementar la gestión de cobranza para poder incrementar la liquidez en el corto y largo plazo mediante sus procedimientos de políticas de crédito, cobranza y factoring en el cual se componen estrategias a implementar para una buena gestión de procedimiento en la cobranza a los clientes.
- 7.2. Se concluye que la política de cobranza en la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021 se debe implementar la política de cobranza con las condiciones de venta, plazos de cobro, políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales en el cual se manejarán estrategias que permitirán aumentar el grado de liquidez para la empresa hotelera.
- 7.3. Es necesario que, en la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021 se implemente la política de crédito con los procedimientos de estándares de crédito, análisis de crédito, condiciones de crédito, fijación de términos y consentimiento con la finalidad de aumentar el grado de liquidez en la empresa para generar un alto nivel de solvencia y cubrir deudas en el corto y largo plazo además tomar decisiones en cuanto a proyecciones.
- 7.4. Finalmente se debe implementar el factoring como oportunidad en la empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021 cuya finalidad es aumentar y demostrar que el factoring aumenta el grado de liquidez en la empresa en la medida en la que la empresa hotelera gestione su factoring con recurso, factoring sin recurso, factoring con o sin globalidad y factoring de agencia para evaluar el más conveniente en la empresa y controlar el equilibrio de las deudas por los clientes.

## REFERENCIAS

- Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Universidad y Sociedad*, 333-340. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Freire Rubio, M. T., & Rosado Cubero, A. (2016). From rational policy of tourism development to the effective policy (Case of Georgia). *California Business Review*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18374/CBR-4-1.2>
- Luna Altamirano, K. A., Espinoza González, J. E., Sarmiento Espinoza, W. H., Andrade Cordero, C. F., & Chamba Esparza, V. P. (2019). Análisis financiero en el sector industrial con aplicación de herramientas de la lógica borrosa. *Ciencia Digital*, 112-124. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.3.566>
- R Lizarzaburu, E., Gómez, G., & Beltrán López, R. (2016). Ratios Financieros guía de uso. [https://www.researchgate.net/publication/307930856\\_RATIOS\\_FINANCIEROS\\_GUIA\\_DE\\_USO](https://www.researchgate.net/publication/307930856_RATIOS_FINANCIEROS_GUIA_DE_USO)
- Aldo Alvarez, R. (2020). Justificación de la Investigación. *Universidad de Lima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ariana, I., Suwantari, N., & Suprpto, P. (2020). Accounting analysis in the management of accounts receivable to minimize the risk of uncollectible accounts receivable in ALS Hotel and Resort. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance and Taxes*, 117-124. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v3i2.2133>
- Arias Gonzàles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwIj1bPW6rj6AhUfppUCHegIAZMQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2>

F%2Frepositorio.concytec.gob.pe%2Fbitstream%2F20.500.12390%2F2260%2F1%2FArias-Covinos-Dise%25C3%25B1o\_y\_metodologia

Astorga Bossio , d. R., & Estrada Flores, J. M. (2019). Control interno de cuentas por cobrar en las empresas del sector hotelero en el distrito de breña 2019. *Universidad Privada del Norte*.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23506/Astorga%20Bossio%20de%20Arce%20Silvia%20Rita-Estrada%20Flores%20Jeanneth%20Monica-parcial.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Benjamín Garcés Sánchez, B., Fabiola Grández Zarate, F., Sara Moran Moyano, S., Ruíz de Castilla, F. M., & Cinthya Olivera Ángeles, C. (2016). *Plan de negocios para la implementación de un hotel boutique de tres estrellas, ubicado en el centro histórico de Cusco*. Universidad Esan.

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2167/2016\\_MAM\\_14-1\\_04\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2167/2016_MAM_14-1_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

C. A. Schoofs, M., A. Bakker, E., Femke de Vries, W. Hartman, Y. A., Marcia , S., E. Hopman , M. T., J. Thijssen, D. H., H. Eijsvogels, T. M., & M. Buffart, L. (2022). Impact of Dutch COVID-19 restrictive policy measures on physical activity behavior and identification of correlates of physical activity changes: a cohort study. *BMC Public Health*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12889-022-12560-y>

Chaverri Chaves, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de ciencias sociales*, 185-193.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15354681012>

Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la Investigación, ¿Para Qué?* Editorial Teseo.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

Diansyah Diansyah, N. N. (2022). The Effect of Funding and Liquidity Policy on Investment Decisions with Profitability as Moderating Variables in the Hotel and Tourism Sub

Sector Companies. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 24375-24388. <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6460>

Empresa Editora El Comercio S.A. (21 de Setiembre de 2022). Qué es el factoring: una herramienta para la liquidez. *El factoring es una buena alternativa para tener liquidez en tu negocio*. <https://gestion.pe/tu-dinero/que-es-el-factoring-nnda-nnlt-noticia/>

Farias Gomez, E. A. (2018). Gestión de tesorería de los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Guayaquil. *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2891/1/TM-ULVR-0034.pdf>

Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espiritu Emprendedor*, 65-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

Gomes, C., Lima Santos, L., Malheiros, C., & Lucas, A. (2021). Impact Factors on Portuguese Hotels' Liquidity. *Journal of Risk and Financial*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jrfm14040144>

Gomez Delgado, D. L. (2022). *Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la Empresa OLSPRINT SAC, Lima-2021*. Tesis maestría, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96814/Gomez\\_DDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96814/Gomez_DDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez Janampa, J. A., & Tapia Reyes, J. P. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, 9-32. <https://doi.org/Recuperado de:https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>

Gutierrez Sanchez, A. S., Guzmán Vargas, C. A., & Levano Sobrino, S. A. (2021). Políticas de cobranza y la liquidez en la empresa Mad Lima Hoteles S.A. *Universidad Nacional del Callao*. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6254/TESIS\\_PREGRA DO\\_GUTIERREZ\\_GUZMAN\\_LEVANO\\_FCC\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6254/TESIS_PREGRA DO_GUTIERREZ_GUZMAN_LEVANO_FCC_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativo, cualitativo y mixta*. México: Mc Graw-Hill interamericana Editores.



[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

- Herrera Freire, A. G., Betancourt Gonzaga, V. A., Herrera Freire, A. H., Vega Rodriguez, S. R., & Vivanco Granda, E. C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. (UNMSM, Ed.) *Revista de la facultad de ciencias contables*, 151-160. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Heryan, T. (2018). What Drives Liquidity of Tourism Companies? Microeconomic Evidence from Bulgaria, Czech Republic and Poland. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 1477–1484. <https://doi.org/https://doi.org/10.11118/actaun201866061477>
- Hinostroza Flores, B. Y., & Chumpitazi Dulanto, A. M. (2020). Análisis del impacto del Covid-19 en la liquidez y solvencia en las empresas del sector hotelero supervisadas por la SMV. *Universidad Católica del Perú*. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18074/Hinostroza%20Flores\\_Chumpitazi%20Dulanto\\_An%c3%a1lisis\\_impacto\\_del%20%20Covid-19UNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18074/Hinostroza%20Flores_Chumpitazi%20Dulanto_An%c3%a1lisis_impacto_del%20%20Covid-19UNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huang , H., & Zhang, J. (2016). Recourse accounts receivable factoring financing ratio research based on multinational supply chain. *International Conference on Service Systems and Service Management*, 1-4. <https://doi.org/10.1109/ICSSSM.2016.7538486>
- James , N., L Wanjau, K., Anthony , G., & Geoffrey , M. (2015). Effects of Credit Policy on Profitability of Manufacturing Firms in Kenya. *Journal of Economics and Finance*, 01-07. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/James-Kungu-2/publication/334785398\\_Effects\\_of\\_Credit\\_Policy\\_on\\_Profitability\\_of\\_Manufacturing\\_Firms\\_in\\_Kenya/links/5d416ce392851cd046950093/Effects-of-Credit-Policy-on-Profitability-of-Manufacturing-Firms-in-Kenya.pdf](https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/James-Kungu-2/publication/334785398_Effects_of_Credit_Policy_on_Profitability_of_Manufacturing_Firms_in_Kenya/links/5d416ce392851cd046950093/Effects-of-Credit-Policy-on-Profitability-of-Manufacturing-Firms-in-Kenya.pdf)

- Jizi , L., Ku, Y., Yue, Y., Liu, C., & Yuping, Z. (2020). Optimizing production of new energy vehicles with across-chain cooperation under China's dual credit policy. *194*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.energy.2019.116832>
- Jocović, M., & Milović, N. (2019). Factoring contract in the light of drafting the montenegrin civil code. *Review Article*. [https://doi.org/ https://doi.org/10.22598/iele.2019.6.2.5](https://doi.org/https://doi.org/10.22598/iele.2019.6.2.5)
- Kimani Ngugi, S. (2017). Determinants of accounts receivables management in the hotel industry in Kenia. *University of Agriculture and Technology*. <https://doi.org/https://doi.org/10.47672/ajacc.192>
- Liang Neoh, H. (2018). A Study in Hotel Sector in United Kingdom: Liquidity Risk and its Determinants. *University Utara Malaysia*, 45-80. <https://doi.org/https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=490074106114121092118084004019090104041021014087045043087028011025124102014084014075048120001122008096009117105075080000029086008007035089016086083073092065013024120024034042093092016070097067124115030110119124>
- Lima Santos, L., Malheiros , C., Lucas, A., & Gomes, C. (2021). Impact Factors on Portuguese Hotels' Liquidity. *Journal of Risk and Financial Management*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jrfm14040144>
- López Roldán, P., & Fachelli , S. (2015). *Metodologia de la investigaciòn Social Cuantitativa*. Universidad Autònoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf)
- Marchena Herrera, L. E. (2018). Sistema Contable para el control de las cuentas por cobrar en la empresa Hotelera, 2018. *Universidad Norbert Wiener*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3379/TESIS%20Marchena%20Evelyn.pdf?sequence=1>
- Martin Godoy, J. E. (2017). Mi Factoring. *Universidad de Chile*. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147684/Martin%20Godoy%20Jose.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Metalfolk, L. (2021). Políticas Y Procedimientos de Cobranza. <https://idoc.pub/download/politicas-y-procedimientos-de-cobranza-en5ko2yrvkno>
- Mirgaziyanovna Yusupova, L., Arkadevna Kodolova, I., Viktorovna Nikonova, T., Irekovna Agliullina, M., & Irekovna Agliullina, Z. (2020). Factoring as a Perspective Financial Product of the Modern Market. *Lifescience Global*. <https://doi.org/https://doi.org/10.6000/1929-4409.2020.09.78>
- Mogollón Gómez, J. (2021). La Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperù periodo 2014-2016. *Universidad Ricardo Palma*, 151-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>
- Najib H S, F., Tabash, I., & Yameen, M. (2020). The relationship between credit policy and firms' profitability: empirical evidence from Indian pharmaceutical sector. *Investment Management and Financial Innovations*, 146-156. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/imfi.17\(2\).2020.12](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/imfi.17(2).2020.12)
- Ortiz Taipe, I. L., Nolazco Labajos, F. A., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*. Tesis maestria. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Panos, K., & Fasheng, X. (2021). A Supply Chain Theory of Factoring and Reverse Factoring. *Management Science*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3788>
- Peralta Castillo, A. L., Gutiérrez Peralta, S. D., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

- Quimi Mite, G. L. (2019). Optimizaciòn en la gestiòn de cobranza de la compa\ña Delcorp. *Universidad Catòlica de Santiago de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14030/1/T-UCSG-POS-MFEE-172.pdf>
- Rm Musallan, S. (2018). Exploring the Relationship between Financial Ratios and Market Stock Returns. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 101-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.17015/ejbe.2018.021.06>
- Robles Pastor, B. F. (2019). Poblaciòn y muestra. *Pueblo Continente*. <https://doi.org/http://doi.org/10.22497/Pueblocont.301.30121>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de t\u00e9rminos en investigaciòn cient\u00edfica, tecnol\u00f3gica y human\u00edstica*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sarduy Gonz\u00e1lez, M., & Intriago Mora, C. P. (2018). The Management of Working Capital in the Tourism Sector. *Cof\u00edn Habana*, 337-349. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin24218.pdf>
- V\u00e1squez Vera, J. C. (2018). Gestiòn de cuentas por cobrar y la liquidez del Hotel Punta del Mar, Canton la libertad, Provincia Santa Elena, a\u00f1o 2017. *Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4655/1/UPSE-TCA-2019-0003.pdf>
- V\u00e1squez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., Huaman Tito, M. J., & Cerna Carrazco, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Analisis comparativo de las empresas del sector l\u00e1cteo que cotizan en la bolsa de valores de lima. *Vision de Futuro*, 195-214. <https://doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Vivel B\u00faa, M., Lado Sestayo, R., & Otero Gonz\u00e1lez, L. (2018). Risk determinants in the hotel sector: Risk credit in MSMEs. *ScienceDirect*, 110-119. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.004>
- Xin , H., Shiqi, O., Yu, G., Zifeng, L., Steven Victor, P., Jessey Lee, B., Lang, S., Amer Ahmad, A., Zhenhong, L., Rujie, Y., Yan, Z., & Wang, M. (2020). Greenhouse gas

consequences of the China dual credit policy. *Nature Communications*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41467-020-19036-w>

Yancce Alegria , M. (2017). *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas S.A.C, distrito de Ate-2014-2016*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21957/Yancce\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yaoming, L., Qi, Z., Yanyan, T., Mclellan, B., Huiying, Y., Hiroshi, S., & Ishihara, K. (2020). Dynamic optimization management of the dual-credit policy for passenger vehicles. *Journal of cleaner production*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119384>

Yusuf Enoch, E., Mahmud Digil, A., & Usman Abubakar , A. (2021). Evaluating the Effect of Credit Collection Policy on Portfolio Quality of Micro-Finance Bank. *International Journal of Business and Management Invention*, 16-26. <https://doi.org/DOI:10.35629/8028-1005011626>

## **ANEXOS**

ANEXOS 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE 1</b>	Es una herramienta veraz para la gerencia financiera y permite tener el manejo del capital de trabajo y maximizar el valor de empresa cumpliendo cada proceso, así también cumplir con el principio que cada venta al crédito que se realiza cuando ingresa a caja. Es decir, la gestión de cobranza debe contar con un área especializada que cumpla con los requerimientos Mogollón (2020).	Son procesos que permiten tener un control en la gestión para maximizar el rendimiento de la empresa y controlar la liquidez, de esta manera mejorar la capacidad de solvencia de la empresa de cubrir con sus obligaciones.	Política de Cobranza	Condición de	1	Ordinal
			son procedimientos que se realizan para la recuperación de créditos otorgados a los clientes y el objetivo es poder medir el alcance de las políticas Quimi (2019).	Venta	2	
			Política de Créditos	Estándares de	7	
son procedimientos técnicos con los que cuenta el gerente financiero para otorgar los créditos y que constan de selección, normas y condiciones de crédito Gutiérrez (2021).	Crédito	8				
	Análisis de	9				
	Crédito	10				
	Condición de	11				
	Crédito	12				
	Fijación de					
	Términos de					
	Crédito					
	Otorgamiento de					
	Crédito					
	Factoring					

			Es un instrumento financiero que permite a las empresas obtener un recurso mediante la cesión de sus cuentas por cobrar las cuales son adelantadas por aquellas compañías de factoring, es también un alto nivel de rapidez Martin (2017).	Factoring Con Recurso 13 Factoring Sin Recurso 14 15 16 Factoring Con o Sin Globalidad Factoring de Agencia		
<b>VARIABLE 2</b>	Es una facilidad, capacidad y grado de merma con la cuenta una empresa para poder cubrir sus necesidades financieras y convierte el activo circulante en tesorería, se considera que su escasez en un síntoma de dificultad financiera, esto se mide mediante ratios financieros para poder determinar cuál es la capacidad de asumir pasivos a corto plazo Gutiérrez & Tapia (2016).	Permiten tener la capacidad a la empresa de hacer frente a sus obligaciones, este a la vez permite contar con activo circulante y se determinan mediante ratios financieros.	Razones de liquidez	Razón Tesorería		Razones
Liquidez			Es la agilidad de cumplir obligaciones en el corto plazo a medida de su vencimiento, y se mide mediante la liquidez corriente, razón rápida y razón corriente Herrera et. al (2016).	Razón de capital de trabajo Razón Liquida Puebla Acida		
			Razones de Solvencia	Ratio de endeudamiento		
			Es el apalancamiento financiero de la empresa, es decir el endeudamiento que a través del ratio permite entender el riesgo que la deuda trae consigo Lizarzaburu et. al (2016).	Ratio de deuda Ratio de endeudamiento a largo plazo Ratio de deuda a largo plazo		Razones



## ANEXOS 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Título: <b>La Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una empresa, San Juan de Marcona, Nazca -2021</b>								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General: ¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca 2021?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1</p> <p>¿De qué manera la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿De qué manera la política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1</p> <p>Determinar cómo la política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar de qué manera la política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021</p> <p>Objetivo específico 3</p>	<p>Hipótesis general: La gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1</p> <p>La política de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>La política de créditos incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>El uso de factoring incide en la liquidez en</p>	<p>Variable 1: <b>La Gestión de cobranza</b> Es una herramienta veraz para la gerencia financiera y permite tener el manejo del capital de trabajo y maximizar el valor de empresa cumpliendo cada proceso con políticas y procedimientos, así también cumplir con el principio que cada venta al crédito que se realiza debe ingresar a caja. Es decir, la gestión de cobranza debe contar con un área especializada que cumpla con los requerimientos de la gestión para mantener el manejo eficiente y no afecte la liquidez Mogollón (2020).</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Políticas de Cobranza	de	Condición de Venta Plazos de Cobro Política Restrictiva Política Liberales Políticas Racionales	1,2,3,4,5,6	Ordinal	Bajo  Medio  Alto
			D2: Políticas de Crédito	de	Estándares de Crédito Análisis de Crédito Condición de Crédito Fijación de Términos Del Crédito Otorgamiento del Crédito  Factoring Con Recurso Factoring Sin Recurso Factoring Con O Sin Globalidad	7,8,9,10,11	Ordinal	

Problema específico 3  ¿En qué medida el factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021?	Demostrar cómo el factoring incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021.	una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021	D3: Factoring	Factoring De Agencia	12,13,14,15 y 16		
			<b>Variable 2: La liquidez</b> Es una facilidad, capacidad y grado de merma con la cuenta una empresa para poder cubrir sus necesidades financieras y convierte el activo circulante en tesorería, se considera que su escasez en un síntoma de dificultad financiera, esto se mide mediante ratios financieros para poder determinar cuál es la capacidad de asumir pasivos a corto plazo Gutiérrez & Tapia (2016).				
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
			D1: Ratios de Liquidez  D2: Ratios de Solvencia	Razón Tesorería Razón de capital de trabajo Razón Liquida Prueba Acida  Ratio de endeudamiento Ratio de deuda Ratio de endeudamiento a largo plazo Ratio de deuda a largo plazo	Razones		

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptiva–correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Estará conformada por 60 personas, trabajadores de la empresa hotelera de san juan de Marcona Nazca 2021.</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Censal</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada por 19 trabajadores de empresa hotelera, San juan de Marcona Nazca 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión de cobranza Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss 25 Autor: Yanina Sherly Quispe Guzmán Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Liquidez Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss 25 Autor: Yanina Sherly Quispe Guzmán Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: El análisis de la investigación se procesará mediante la herramienta de SPSS 25 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, grafico de barras y el coeficiente de alfa de Cron Bach, que nos ayudará con la prueba de confiabilidad.</p> <p>INFERENCIAL: El análisis de la base de datos recolectados a los encuestados, que serán procesados en SPSS, la confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach.</p>

**ANEXOS 3 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA**

N.	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Política de cobranza</b>							
1	¿La empresa realiza condiciones de venta a sus clientes que permita mejorar la liquidez a corto plazo?			x		x		
2	¿La empresa realiza un seguimiento de los plazos de cobro de las ventas mensuales?			x				
3	¿La empresa tiene los plazos de cobros quincenales y mensuales que permite reducir la morosidad de los clientes?			x				
4	¿La empresa cuenta con una política restrictiva que permite mejorar la cobranza de los clientes?			X				
5	¿la política liberal influye en la negociación de cobranza anticipada de los clientes?			X				
6	¿la empresa tiene una política racional evaluando al cliente en tiempos críticos que no pueden pagar en los plazos establecidos?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Política de créditos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿la empresa realiza un filtro de estándares de crédito tomando los criterios de capacidad de endeudamiento, situación financiera y referencias?							
8	¿El personal de la empresa realiza análisis de créditos tomando en cuenta la situación financiera del cliente?							
9	¿La empresa brinda condiciones de crédito que permite incrementar la venta de la empresa?							

10	¿la empresa tiene fijación de términos en las ventas a crédito tomando los criterios de plazos, descuentos y cumplimiento?							
11	¿la empresa realiza un seguimiento de las fijaciones de términos de las ventas crédito permitiendo reducir la morosidad de los clientes?							
	<b>DIMENSIÓN 3: Factoring</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿cree usted que el factoring va incrementar la liquidez a corto plazo?							
13	¿Cree usted que el factoring con recurso va a permitir reducir las cuentas por cobrar mensuales?							
14	¿Cree usted que el factoring sin recurso a los clientes morosos puede ser perjudicial para la empresa?							
15	¿cree usted que el factoring globalizado va a permitir resolver el déficit de liquidez corto plazo?							
16	¿Cree usted que el factoring de agencia va a incrementar los gastos de cobranza tomando como factor la responsabilidad de la deuda con el banco?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si tiene suficiencia

---

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador Mg:** Luis Clemente Baquedano Cabrera **DNI:** 17843413

**Especialidad del validador:** Auditoria y Gestión Empresarial

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

12 de noviembre del 2022

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup> Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. **Firma del experto Informante.**

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable (x)**      **Aplicable después de corregir ( )**      **No aplicable ( )**

12 de noviembre del 2022

**Apellidos y nombres del juez validador Dr.: LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ DNI: 27148724**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.



.....  
**Firma del experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable (x)  Aplicable después de corregir ( )  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ernesto José Carlos Tejeda Pereira DNI: 06649906

12 de noviembre del 2022

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



URBANA UNO S.A.C.  
ERNESTO TEJEDA PEREIRA  
GERENTE GENERAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

.....  
Firma del experto Informante.



# ANEXOS 4 ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 INVERSIONES CRISTO VIVE S.A.C

## INVERSIONES CRISTO VIVE S.A.C

RUC: 20495193111

Balance de Apertura

Al 31 de Diciembre del 2021

(Expresado en soles)

Notas 1,2 y 3

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
<b><u>ACTIVO CORRIENTE :</u></b>	<b>S/</b>	<b><u>PASIVO CORRIENTE :</u></b>	<b>S/</b>
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1,725,087 (Nota 3)	Tributos Por Pagar	1,047,427 (Nota 8)
Cuentas por Cobrar Comerciales	3,746,541 (Nota 4)	Renumeraciones y Part. Por pagar	-
Cuentas Por Cobrar al Personal a los Accionistas		Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	342,010 (Nota 9)
Cuentas Por Cobrar Diversas a Terceros		Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	-
Servicios y otros Contratados por Anticipado			
Mercaderías	-		
Productos en Procesos			
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos	142,340		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE :</b>	<b><u>5,613,968</u></b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE :</b>	<b><u>1,389,437</u></b>
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE :</u></b>		<b><u>PASIVO NO CORRIENTE :</u></b>	
Inmueble Máquinaria y Equipo	3,192,734 (Nota 6)	Ctas. por pagar a los Acc.Direc y Gerentes.	
Intangibles		Obligaciones Financ. A largo plazo	2,881,128 (Nota 10)
Depreciacion Acumulada	-1,226,410 (Nota 7)	Pasivo diferido	-
Amortizacion Acumulada	-		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE :</b>	<b><u>1,966,324</u></b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE:</b>	<b><u>2,881,128</u></b>
		<b><u>PATRIMONIO</u></b>	
		Capital	930,940 Nota (11)
		Reserva Legal	286,188
		Utilidad Ejercicio Anterior	407,943 Nota (12)
		Utilidad del Ejercicio	1,684,656
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>3,309,727</u></b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/ <u>7,580,292</u></b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>S/ <u>7,580,292</u></b>

ANEXOS 5 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2021 INVERSIONES CRISTO VIVE S.A.C

<b><u>INVERSIONES CRISTO VIVE S.A.C</u></b> <b><u>RUC: 20495193111</u></b> <b><u>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES</u></b> <b><u>(POR NATURALEZA)</u></b> <b><u>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</u></b> <u>( Expresado en Soles )</u>		
70	VENTAS	12,041,499
60	COMPRAS	-6,450,020
61	VARIACION DE EXISTENCIAS	-
74	DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIONES CONCEDIDOS	-
	<b>MARGEN COMERCIAL</b>	<b>5,591,479</b>
MENOS		
63	GASTOS DE SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS	-1,338,681
	<b>VALOR AGREGADO</b>	<b>4,252,798</b>
MENOS		
62	GASTOS DE PERSONAL, DIRECTORES Y GERENTES	-257,230
	<b>RESULTADO DE OPERACION</b>	<b>3,995,568</b>
MAS		
71	VARIACION DE LA PRODUCCION ALMACENADA	-
73	DESCUENTOS, REBAJAS Y BONIFICACIONES OBTENIDOS	-
75	OTROS INGRESOS DE GESTION	-
76	INGRESOS EXEPCIONALES	-
77	INGRESOS FINANCIEROS	-
65	OTROS GASTOS DE GESTION	-984,770
66	GASTOS EXEPCIONALES	-
67	GASTOS FINANCIEROS	-388,145
68	VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	-233,070
	<b>RESULTADO EXPLOTACION</b>	<b>2,389,583</b>
MENOS		
88	IMPUESTO A LA RENTA	-704,927
41	PARTICIPACION DE UTILIDADES	-
58	RESERVA LEGAL	-
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>1,684,656</b>

## ANEXOS 6 FICHA TECNICA VARIABLE 2 LIQUIDEZ

---

### RATIO DE LIQUIDEZ

---

Ratio de liquidez o razón circulante =	Activo corriente / pasivo corriente
Prueba acida =	Activo corriente – Existencias / pasivo corriente
Liquidez super acida o inmediata =	Caja y bancos/Pasivo Corriente
Ratio capital de trabajo =	(activo circulante - pasivo circulante) / total activos

---

## ANEXOS 7 FICHA TECNICA VARIABLE 2 LIQUIDEZ

---

### RATIO DE SOLVENCIA

---

Ratio de endeudamiento =	Total, pasivo/Total activo
Ratio de endeudamiento a corto plazo=	Pasivo corriente / Total activo
Capacidad de pago de interés =	Utilidad antes de impuestos/ Gastos bancarios
Ratio de deuda a largo plazo=	Pasivo no corriente – Patrimonio neto

---

## ANEXOS 8 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE DATOS

### Estadística de Fiabilidad

Variable y Dimensiones	Coeficiente de Confiabilidad		
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>Variable 1: Gestión de Cobranza</b>	<b>0.903</b>	<b>0.901</b>	<b>16</b>
D1: Política de Cobranza	0.794	0.794	6
D2: Política de Creditos	0.913	0.914	5
D3: Factoring	0.801	0.812	5
<b>Variable 2: Liquidez</b>	<b>0.802</b>	<b>0.804</b>	<b>8</b>
D1: Ratios de Liquidez	0.881	0.882	4
D2: Ratios de Solvencia	0.894	0.895	4

## **ANEXOS 9 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación titulada “La Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una empresa, San Juan de Marcona, Nazca -2021”, es desarrollada por Yanina Sherly Quispe Guzmán, investigador(a) del programa académico de maestría en MBA de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar de qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 16 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico [yquispeg9@ucvvirtual.edu.pe](mailto:yquispeg9@ucvvirtual.edu.pe). Desde ya se agradece su participación.

### **DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 19 de noviembre del 2022

Nombre y Firma de participante:



---

Firma del investigador

Yanina Sherly, Quispe Guzmán

DNI: 70057378

## ANEXOS 10 CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 29 de noviembre de 2022  
Carta P. 1318-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Administrador  
Cristian Gill Sihues Rodriguez  
Gerente General  
Inversiones Cristo Vive S.A.C

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Quispe Guzmán, Yanina Sherly; identificada con DNI N° 70057378 y con código de matrícula N° 6500068020; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**La Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca-2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Quispe Guzmán, Yanina Sherly asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## ANEXOS 11 FICHA DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS	
Tamaño de muestra:	19
Técnica recolección de datos:	encuesta virtual
Instrumento recolección datos:	cuestionario
Escala de medición:	Ordinal
Tiempo de trabajo en campo:	Nov-22
Duración de trabajo:	20 min

## ANEXOS 12 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA

Experto	Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Mg. Luis clemente Baquedano			
Cabrera	Magister	Hay suficiencia	Aplicable
Dr. Luis Enrique Alva Palacios		Hay suficiencia	Aplicable
Gómez			
	Doctor		
Mg. Ernesto José Carlos Tejeda		Hay suficiencia	Aplicable
Pereyra	Magister		

ANEXOS 13 BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA

VARIABLE 1- GESTION DE COBRANZA																
CODIFICACION	POLITICA DE COBRANZA						POLITICA DE CREDITO					FACTORING				
N.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
E1	5	4	4	2	3	2	2	2	4	4	3	5	5	3	4	3
E2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
E3	4	5	5	5	4	1	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4
E4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
E5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4
E8	2	5	3	3	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2
E9	4	3	2	4	2	3	3	5	4	3	3	3	3	2	4	2
E10	5	5	5	3	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
E11	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	2	1
E13	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
E14	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	5	5	3	4	4
E15	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	2	4	3	3	2	4
E16	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3
E17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	4	4
E18	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
E19	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "La Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una empresa hotelera, San Juan de Marcona, Nazca -2021", cuyo autor es QUISPE GUZMAN YANINA SHERLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 09 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE <b>DNI:</b> 17843413 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 12-01-2023 10:13:03

Código documento Trilce: TRI - 0514674