

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



## “POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA MAD LIMA HOTELES S.A.”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ARACELY SOFIA, GUTIERREZ SANCHEZ  
CARLOS ANDRÉS, GUZMÁN VARGAS  
SINDY ALLINSON, LÉVANO SOBRINO

ASESOR: Mag. CPC Ronal Pezo  
Meléndez

Callao, 2021

DOCENTE: Dr. Humberto Huanca Callasaca

DOCENTE: Mag. Liliana Ruth Huamán Rondón

PERÚ

DOCENTE: Mag. Juan Jorge Zapara  
Urdiales

**“POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA MAD LIMA  
HOTELES S.A.”**

**ARACELY SOFIA, GUTIERREZ SANCHEZ**  
**CARLOS ANDRÉS, GUZMÁN VARGAS**  
**SINDY ALLINSON, LÉVANO SOBRINO**



# HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

## MIEMBROS DEL JURADO:

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| ▪ DR. ROGER HERNANDO PEÑA HUAMÁN | PRESIDENTE          |
| ▪ DRA. LINA ARGOTE LAZÓN         | SECRETARIO          |
| ▪ MG. LUCY EMILIA TORRES CARRERA | VOCAL               |
| ▪ DR. WALTER ZANS ARIMANA        | MIEMBRO<br>SUPLENTE |

**ASESOR: Mag. C.P.C. RONAL PEZO MELÉNDEZ**

N.º de Libro: 01

Nº de Folio: 55 y 56

Nº de Acta: 009-2021

Fecha de Aprobación: 17/06/2021

Resolución de Sustentación: N° 143-2021-CFCC/CV-DS

Fecha de resolución: 10/06/2021

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la sabiduría y salud para poder realizar este trabajo y cuidarme en todo momento, a mi madre por haber siempre luchado por mis hermanos y por mí y habernos guiado por el camino del bien, por eso madre querida te dedico este trabajo con todo mi corazón por todo el esfuerzo que hiciste por nosotros. Te amo madre mía.

A Dios por ser siempre nuestra guía, a mis padres por su apoyo incondicional y todo al amor que me dan día a día, a mi hermano por sus consejos y el impulso que me da para seguir adelante, les dedico esta tesis porque gracias a ustedes puedo cumplir mis metas.

Dedico, este trabajo a dios por mantenernos bien de salud, a mis padres, ya que siempre me brindan su apoyo lo cual me hacen mejorar como persona.

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarnos y cuidarnos en todo momento, a los profesores que nos enseñaron a lo largo de nuestra vida universitaria, en especial a nuestros profesores del curso de tesis por sus buenas enseñanzas y paciencia, a mi asesor por sus sabios consejos.

## INDICE

INDICE.....	1
<b>TABLAS DE CONTENIDO .....</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>9</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1.Problema general .....	10
1.2.2.Problemas Específicos .....	10
1.3. Objetivos.....	10
1.3.1.Objetivos General .....	10
1.3.2.Objetivos Específicos .....	11
1.4. Limitantes de la investigación.....	11
1.4.1.Teórica.....	11
1.4.2.Temporal .....	11
1.4.3.Espacial .....	11
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1. Antecedentes de estudio.....	12
2.1.1.Internacional .....	12
2.1.2.Nacional.....	14
2.2. Base Teórica.....	17
2.2.1.Políticas de cobranza .....	26
2.2.2.Liquidez .....	34
2.3. Base Conceptual.....	26
2.3.1.Políticas de cobranza .....	26
2.3.2.Liquidez .....	34



2.4. Definición de términos básicos.....	38
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>43</b>
3.1. Hipótesis.....	43
3.1.1.Hipotesis general .....	26
3.1.2.Hipotesis especifica .....	34
3.2. Definición conceptual de las variables.....	43
3.2.1.Operacionalización de variable.....	44
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>45</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	45
4.1.1. Tipo.....	45
4.1.2. Diseño .....	45
4.2. Método de investigación.....	46
4.3. Población y muestra.....	47
4.3.1. Población.....	47
4.3.2. Muestra.....	47
4.4. Lugar del estudio y periodo de desarrollo.....	47
4.5. Técnica e instrumentos para la recolección de la información.....	47
4.5.1. Técnica .....	47
4.5.2. Instrumentos.....	48
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	48
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
<b>5.1. Resultados descriptivos.....</b>	<b>49</b>
5.1.1. Hipótesis específica N°1: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. ....	49
5.1.2. Hipótesis específica N°2: Las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.....	67
5.1.3. Hipótesis General: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A. ....	77
<b>5.2. Resultados inferenciales.....</b>	<b>81</b>
<b>5.3. Otro tipo de resultados, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.....</b>	<b>81</b>
5.3.1. Hipótesis específica N°1: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. ....	81

5.3.2. Hipótesis específica N°2: Las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.....	83
5.3.3. Hipótesis General: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A. ....	84
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>86</b>
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	86
6.1.1. Hipótesis específica 1: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A .....	90
6.1.2. Hipótesis específica 2: Las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A. ....	90
6.1.3. El resultado de la hipótesis general: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A. ....	91
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	90
6.2.1. El resultado de la hipótesis específica 1:.....	90
6.2.2. El resultado de la hipótesis específica 2:.....	91
6.2.3. El resultado de la hipótesis general: .....	91
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	92
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>96</b>
<b>X. ANEXOS.....</b>	<b>101</b>
ANEXO 01 Matriz de consistencia.....	102
ANEXO 02 Consentimiento informado y ficha ruc.....	103
ANEXO 03 Estados financieros de los periodos 2017 al 2019.....	105
ANEXO 04 Base de datos.....	105

## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 1 Procesos para la entrega de créditos.....	49
Tabla 2 Procesos para la ejecución de cobranzas.....	50
Tabla 3 Créditos otorgados de los años 2017 al 2019 .....	51
Tabla 4 Cuentas por cobrar.....	53
Tabla 5 Cuentas por cobrar vencidas .....	54
Tabla 6 Cuentas por cobrar no vencidas .....	56.
Tabla 7 Plazos de crédito – 15 días .....	57
Tabla 8 Plazos de crédito – 30 días .....	58
Tabla 9 Plazos de crédito – 60 días .....	60
Tabla 10 Plazos de crédito – 90 días .....	61
Tabla 11 Liquidez severa .....	63.
Tabla 12 Cálculo de liquidez severa .....	64
Tabla 13 Activos bajo liquidez severa .....	65.
Tabla 14 Créditos recibidos de los año 2017 al 2019 .....	67.
Tabla 15 Pendientes de pago - vencido.....	68.
Tabla 16 Pendientes de pago – no vencido .....	70
Tabla 17 Créditos pagados en la fecha.....	71
Tabla 18 Créditos pagados fuera de fecha .....	72.
Tabla 19 Rotacion de cuentas por pagar .....	74
Tabla 20 Periodo promedio de cuentas por pagar .....	75
Tabla 21 Rotacion de cuentas por pagar .....	76
Tabla 22 Liquidez.....	77
Tabla 23 Capital de trabajo .....	78
Tabla 24 Periodo promedio de cuentas por cobrar .....	79
Tabla 25 Rotacion de cuentas por cobrar en días.....	80
Tabla 26 Liquidez severa .....	81
Tabla 27 Activos bajo liquidez severa .....	82.
Tabla 28 Comparacion de liquidez severa y activos bajo liquidez severa....	82.
Tabla 29 Rotacion de cuentas por pagar .....	83
Tabla 30 Periodo promedio de cuentas por pagar .....	84
Tabla 31 Liquidez severa .....	84
Tabla 32 Capital de trabajo .....	85

## TABLA DE GRÁFICOS

Figura 1 Créditos otorgados.....	52
Figura 2 Cuentas por cobrar .....	53
Figura 3 Cuentas por cobrar vencido .....	55
Figura 4 Cuentas por cobrar no vencido .....	56.
Figura 5 Plazos de credito – 15 días .....	58
Figura 6 Plazos de crédito – 30 días .....	59
Figura 7 Plazos de crédito – 60 días.....	61
Figura 8 Plazos de crédito - 90 días .....	62
Figura 9 Liquidez severa .....	64
Figura 10 Activos bajo liquidez severa .....	66
Figura 11 Créditos recibidos .....	68
Figura 12 Créditos pendientes de pago - vencidos .....	69
Figura 13 Créditos pendientes de pago - no vencidos .....	70
Figura 14 Créditos pagados a la fecha .....	72
Figura 15 Créditos pagados fuera de fecha .....	73
Figura 16 Rotación de cuentas por pagar .....	74
Figura 17 Periodo promedio de cuentas por pagar .....	75
Figura 18 Liquidez.....	77
Figura 19 Capital de trabajo .....	78
Figura 20 Rotacion de cuentas por cobrar .....	79
Figura 21 Rotacion de cuentas por cobrar .....	80
Figura 22 Liquidez severa versus activos bajo liquidez severa.....	83

## **RESUMEN**

La presente investigación, “Políticas de cobranza y la liquidez en la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.”, tiene como objetivo determinar la intervención de las políticas de cobranza en la liquidez, a través de la identificación de los procedimientos y métodos de cobranza que se estuvieron realizando en los departamentos relacionados; como el de ventas, cobranzas y la gerencia. Además, se observó que el personal encargado tanto del otorgamiento de créditos como la ejecución de cobranzas no estuvieron aplicando de manera uniforme los procedimientos, sino realizaban dichos procesos acorde a su criterio y se estableció que estos no recibían capacitaciones para realizar lo mencionado.

Esta investigación es de tipo aplicada de nivel explicativo, puesto que, se analizó y detalló la situación económico – financiera de los periodos 2017-2019 de los estados financieros, lo que nos permitió conocer los resultados que estaba ocasionando la mala aplicación de los procesos de cobranzas. Además, a través del cálculo de liquidez, liquidez severa y activos bajo liquidez severa permitió identificar la problemática que la empresa MAD LIMA HOTES S.A. presentaba para el cumplimiento oportuno de las obligaciones con terceros. Concluyendo que al capacitar al personal relacionado con la otorgación de créditos y la ejecución de cobranzas lo que permitirá que los clientes puedan cumplir con sus pagos en las fechas establecidas y esto generara mayor liquidez para la empresa y así poder cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

Palabras claves: POLÍTICAS DE COBRANZA – LIQUIDEZ – PROCESOS - MAD LIMA HOTELES S.A.

## **ABSTRACT**

The present investigation, "Collection politics and liquidity in the company MAD LIMA HOTELES SA", the object is determinate the intervention of collection politics in liquidity, through the identification of the collection procedures and methods that were carried out performing in related departments; such as sales, collections and management. In addition, it is known that the personnel in charge of both the granting of loans and the execution of collections are not applying the procedures in a uniform manner, but instead carried out said processes according to their criteria and it was established that they did not receive training to carry out the afore mentioned.

This investigation is of an applied type of explanatory level, since the economic-financial situation of the financial statements for the 2017-2019 periods was analyzed and detailed, which will allow us to know the results that the wrong application of the process was causing of collections. In addition, through the calculation of liquidity, severe liquidity and assets under severe liquidity, they identify the problem that the company MAD LIMA HOTEL S.A. presented for the on time pay of obligations with third. Concluding that by training the personnel related to the granting of credits and the execution of collections, greater liquidity will be obtained, which will allow the company to comply with its payments on the established dates and this will generate greater liquidity for the company and thus be able to meet its financial obligations in the short term.

**KEY WORDS: COLLECTION POLITICS - LIQUIDITY - PROCESSES - MAD LIMA HOTELES S.A.**

## **INTRODUCCIÓN**

Las empresas dedicadas a la prestación de servicio de alojamiento en el país, está directamente relacionada con el turismo nacional, ya que al incrementar visitantes se genera un ingreso económico, lo que provoca que existan convenios con empresas nacionales que envían a su personal al país para que puedan acogerlos en el establecimiento, realizando convenios a crédito por el servicio prestado, siendo difícil al momento de realizar el cobro porque no existe adecuadas políticas de cobranza en la institución.

El objetivo de la presente tesis está enfocado en explicar que la empresa no cuenta con políticas de cobranza establecidas, lo que hace que no haya un adecuado manejo al realizar las cobranzas a las empresas y esto generó que no haya liquidez en la empresa.

Así mismo se determinó, cómo la falta de políticas de cobranza ha ido afectando a la liquidez en la empresa Mad Lima Hoteles S.A a través de los años 2017 al 2019 los cuales fueron determinantes para la investigación. Finalmente, la investigación concluyó que la ausencia de políticas de cobranza perjudicó a la empresa en sus objetivos económicos a corto y largo plazo.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Las empresas que se encuentran en el sector turismo en el Perú están relacionadas con las empresas que prestan servicios de alojamiento a visitantes nacionales y extranjeros. Estas empresas permiten a un grupo de personas a utilizar sus instalaciones y así poder alojarse a cambio de una retribución económica, el cual genera una mayor aprobación y comodidad a los visitantes, esto beneficia al país ya que al tener mayores visitantes se incrementa los ingresos económicos en otros sectores, también aumentan puestos de trabajos y mejora en la economía del país.

En el rubro hotelero en los distritos de Lima Metropolitana, existen diferentes establecimientos que según el reglamento publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), se categoriza por estrellas según la calidad del servicio prestado y la infraestructura, en referencia al distrito de SAN ISIDRO, a las que tienen categorización de cuatro estrellas se les clasifica como Apart-hotel.

La mayoría de las empresas de nuestro sector económico, cuentan con procedimientos de cobranzas, las cuales se encuentran relacionadas directamente con los ingresos de la empresa y con el capital de trabajo. En toda actividad de venta al crédito se genera un proceso de cobranza, la cual tiene como única finalidad la garantía del retorno del dinero invertido dentro del plazo establecido. La realidad es otra, diversos factores externos e internos alteran al incumplimiento del principal objetivo.

En el caso de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A, cuentan procedimientos donde se establezcan las políticas de cobranza; la cual, se deberían de efectuar al momento de otorgar créditos a sus clientes, pero la empresa al no contar con un manual establecido hace que los encargados de realizar las ventas con tal de no perder la transacción por la reserva de hospedaje, otorgan créditos diferentes



a cada empresa según sus propios procedimientos, lo que genera que no exista una uniformidad; es decir, algunas instituciones ya sean personas jurídicas nacionales, puedan tener créditos con un plazo de 30, 60, 90 días o según lo requerido por el cliente. Luego de efectuar el servicio, con respecto al cobro, que la liquidez de la empresa se vea afectada directamente; según como lo mencionamos, no se cuenta con un rol específico de cobranzas y esto genera que algunas empresas no cumplan con el plazo establecido al momento de cancelar los créditos del servicio ya prestado y luego se tenga que mandar cartas notariales y/u otros procedimientos legales para proceder con el cobro respectivo.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

- ¿Cómo las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.?
- ¿Cómo las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.??

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivos General

- Determinar cómo las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo intervienen las políticas de cobranza en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.
- Determinar cómo intervienen las políticas de cobranza en los plazos de pago de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

### 1.4. Limitantes de la investigación

#### 1.4.1. Teórica

- No se tiene limitantes teóricas, ya que se logró obtener bibliografías respecto a autores relacionados con nuestro trabajo de investigación, textos, revistas, tesis, etc. referidas al tema de investigación.

#### 1.4.2. Temporal

- La tesis se realizó en el periodo 2017- 2019, de acuerdo a ello se tomó toda la información relevante sobre las políticas de cobranza y la liquidez en la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

#### 1.4.3. Espacial

- El ámbito espacial en la que se desarrollará la investigación será en el campo hotelero. La empresa MAD LIMA HOTELES S.A. ubicada en la ciudad de Lima, en el distrito de San Isidro, debido a que se tiene facilidad de información de la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudio

#### 2.1.1. Internacional

El trabajo de investigación de Villacís (2016) tuvo como objetivo el “diagnosticar las políticas de crédito y cobranza del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato para la identificación de posibles falencias en su cumplimiento” (p.10).

Esta investigación fue de tipo “exploratoria y descriptiva” y utilizó las siguientes modalidades o métodos de investigación “Investigaciones de Campo e Investigación Documental” para proyectar de manera oportuna la influencia de las políticas de crédito y cobranza en los índices de liquidez, lo que dio como resultado a la siguiente conclusión:

En base al diagnóstico se considera que se cumple con políticas de Crédito y Cobranza en un 74% con un nivel de incumplimiento del 26% a pesar de ser un resultado aceptable, se debe buscar mayor eficiencia y eficacia en la evaluación de los créditos y en las estrategias que se adoptan para la recuperación de cartera, intentando aumentar los porcentajes de cumplimiento. En definitiva las cooperativas cumplen con las políticas de crédito y cobranza en general, existiendo ciertos criterios que tal vez fueron omitidos voluntaria o involuntariamente; por consiguiente, se pudo distinguir una estructura aceptable pero no eficiente en el proceso de crédito ya que se observó tasas de morosidad que se acrecentaron en los tres últimos años. (p.65)

En la investigación de Villacís (2016) se pudo observar que al diagnosticar la eficiencia y eficacia de la gestión de créditos y cobranzas obtuvieron resultados aceptables pero que existieron algunos criterios que fueron omitidos dando una notable tasa de morosidad que se incrementaron en el transcurso de los años.

Por consiguiente, buscaron proponer un modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera.

La tesis de Lozano & Luna (2017) tuvieron como objetivo “Analizar los procedimientos que se realiza en la administración de cuentas por cobrar” (p.4)

Esta investigación fue de tipo “explicativa, de campo y experimental” conjuntamente con el diseño “cuantitativo y cualitativo” pudieron plantear la problemática en las políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez, llegando a la siguiente conclusión:

Toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad. (p. 108)

En la investigación de Lozano & Luna (2017) se pudo observar que toda organización que no cuenten con controles internos para recuperar, otorgar y liquidar créditos tiene problemas de cobranzas y liquidez, por el cual recomienda a que todas las empresas dedicadas a cualquier actividad tengan un control y seguimiento de los proveedores a los cuales se le otorgaron créditos, para que se evite problemas financieros.

La tesis de Reyes (2018) tuvo como objetivo “analizar la situación actual de la empresa mediante el uso de herramientas, estadísticas que permitan evidenciar el problema en el departamento de crédito y cobranza” (p.4).

Esta investigación fue de tipo “descriptiva” a través del método inductivo el cual le permitió realizar un análisis de manera más eficiente de la situación real de la empresa de acuerdo con las políticas utilizadas.

El personal de la empresa no cumple con todas las políticas para realizar un crédito y una cobranza dentro de la empresa ya que el personal no cuenta con capacitaciones y así puedan saber cómo en la actualidad se debe otorgar un crédito. (p.33)

Según lo indicado por Reyes (2018) nos dice que los trabajadores del área de ventas de la empresa servicios de mantenimiento IMVIC no realizan los procedimientos establecidos en el manual de créditos al momento de otorgar un crédito o de realizar los cobros correspondientes ya que al no tener capacitaciones constantes no saben los pasos que se deben realizar o cuáles son los plazos en que se puede otorgar un crédito, esto hace que la empresa no cuente con un control adecuado de los créditos otorgados y genere problemas, por lo cual sugieren que se documente el trabajo que realizan los empleados del departamento de crédito y cobranza de acuerdo al manual establecido para que posteriormente no tengan problemas al momento de entregar un crédito o de realizar la cobranza.

#### 2.1.2. Nacional

Tapia & Paucca (2019) tuvieron como objetivo “determinar de qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017” (p.16).

Esta investigación fue de tipo “correlacional” a través del método “empírico analítico” el cual les permitió encontrar de una manera más eficaz la realidad de la empresa.

Las políticas de cobranza no se realizan de acuerdo a lo establecido si no de manera empírica, las cuales generan un nivel mayor de riesgo de morosidad y dificulta con el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo. Esto se debe a que el manual no ha sido entregado física o formalmente para que puedan tenerlo como

soporte para aplicarlas adecuadamente, los trabajadores se guían de lo que dice el jefe del área. Estas políticas influyen directamente en la liquidez ya que no conocen las acciones legales para reducir las cuentas incobrables, teniendo como consecuencia el incremento de la cartera morosa. (p. 67)

En la investigación de Tapia & Pauca (2019) nos dice que No aplicar las políticas de cobranza de acuerdo a lo establecido, genera mayor riesgo de morosidad y dificulta el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo en la empresa. Además, la falta de conocimiento y desinterés por parte del personal en el procedimiento de cobranzas establecidas, trae como consecuencia el incremento de la cartera morosa.

Stefany A. Chilón (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “Determinar si la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017” (p.3).

El tipo de investigación fue “aplicada”, llegando a la siguiente conclusión:

Se analizó que las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017, y esto se debe a que la empresa aplica las políticas de manera empírica y de acuerdo al criterio del encargado del área de cobranzas, junto a ello se utiliza políticas de cobranza flexibles como lo manifiestan el 80% de los encuestados, generando una desventaja a la empresa, pues se debe analizar al cliente y aplicar la política correspondiente de acuerdo a sus características. Además de ello hay una influencia significativa de los procedimientos de cobranza en la liquidez que se ve reflejada en los ratios de liquidez, tales como liquidez corriente S/. 1.25, prueba acida S/.1.09, liquidez absoluta S/. 0.02; por lo tanto, si aumenta las políticas de cobranza aumenta la liquidez de la empresa. (p.76).

La gestión de cobranzas repercutió en la liquidez de las empresas debido a la incorrecta aplicación de procedimientos y a la mínima utilización de las políticas de cobranza, esto también se debe a que en la mayoría de casos el personal de cobranzas lleva de una manera empírica la realización de cobranzas ya que no cuentan con procedimientos establecidos. Por lo tanto, si se aplicara de una manera correcta los procedimientos de cobranza aumenta la liquidez de la empresa.

Atoche (2016) en su investigación tuvo como objetivo “valuar el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C” (p.12).

El tipo de investigación fue “descriptiva” de tipo “no experimental”, llegando a la siguiente conclusión:

Se realizó la evaluación de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. y actualmente no cuenta con un debido control sobre las políticas de crédito otorgado haciendo que afecte a sus cuentas por cobrar y a la utilidad debido a que se esperó tener mejores resultados para este año. Se realizó el análisis comparando la situación económica y financiera de los años 2014 y 2015 donde las cuentas por cobrar, cobranza dudosa y el total de activos se evaluaron, sin embargo, se observó un incremento en el activo total, debido al aumento de las cuentas por cobrar que haciende a S/. 211,796.60, este incremento se debe a las malas políticas de crédito empleadas que incrementaron la cuenta de cobranza dudosa en S/. 62,507 debido que no se logró recuperar parte del efectivo por cobrar afectando la utilidad del año 2015. (p.38)

La evaluación que se ha realizado a la empresa tuvo como resultado una ausencia en el control de entregas de créditos afectando considerablemente a la utilidad del año 2015 y a las cuentas por cobrar. Se tomaron las medidas correspondientes creando nuevas propuestas respecto a las políticas de crédito

para reducir las cuentas por cobrar y cobranza dudosa de la empresa lo que logró tomar el control y la mejora de la empresa.

## 2.2. Base Teórica

### 2.2.1. Políticas de cobranza

Morales (2014) menciona que:

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero, (...). De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. (p. 164)

Según Morales (2014), el éxito en las cobranzas en una empresa dependerá del dinero que reciba y esto estará relacionado con las políticas de cobranza que sean establecidas en relaciones al objetivo para la cobranza de créditos.

Farfán (2014) nos dice que:

Se refieren a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en término del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa. (p. 67)



Farfán (2014) nos demostró que las políticas de cobranzas hacen referencias a la manera es la que estas son administradas al momento en la cual el cliente no realiza sus pagos del crédito que se le otorgó.

Levy (2009) menciona que:

Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida, (...). La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipos de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa. (p. 212)

El autor nos demostró que las políticas de cobranza deben de ser establecidas tomando en cuenta ciertas condiciones como a las demás empresas del mismo giro, tipos de clientes y de las metas que se tengan proyectadas.

Del Valle (2014) mencionó que “La política de cobranza es el proceso formal de presentar al girado instrumentos o documentos para que realice el pago o acepte tales como un pagaré, letras de cambio, documentos de embarque u otros títulos valores” (p.60).

Además Del Valle (2014) hace mención que:

Una empresa bien organizada determinará qué división de ella asumirá la responsabilidad de cobranza, y procederá a establecer una clara política general que cubra el trabajo de cobro. Esta política, por supuesto, se someterá a análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía. Por lo general, se distribuye un resumen de dicha política a los diferentes elementos de la organización relacionadas directa o indirectamente con ella: finanzas, contabilidad, ventas, personal, y a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro. De manera tácita, pero

claramente entendida, las políticas de trabajo fluyen del personal con mayor experiencia hacia el nuevo, a fin de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida. (p. 61)

Esto nos permitió entender que una empresa que se encuentre organizada, es decir, tenga clara las áreas establecidas para cada actividad y que apliquen de forma oportuna las técnicas tendrá como resultado una eficaz labor, en este caso en el área de cobranzas.

Molina (2005) nos mencionó que “la política de cobranza es el proceso formal de presentar al girado instrumentos o documentos para que realice el pago o acepte tales como un pagaré, letras de cambio, documentos de embarque u otros títulos valores” (p.60). Por eso podemos decir que las cobranzas deben estar compuestas por tres requisitos:

1. Adecuada
2. Oportuna, y
3. Completa

Molina (2005) nos describió de la siguiente manera a los requisitos para una correcta cobranza:

- ❖ Adecuada. - Con esto se quiere indicar que, para cobrar bien, es preciso considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un rasero común. Si un cliente ocasionalmente se atrasa en sus pagos, sería un grave error que se le amenazara con un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia, que dejara de serlo. (Molina, 2005, p.9)
- ❖ Oportuna. - Es normal que tanto las personas físicas como las morales tengan pasivos contraídos con más de una empresa y por eso sus compromisos financieros, en un momento dado,

podieran rebasar su capacidad de pago. De ahí la importancia de que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados, pues si se realizara después, pudiera darse el caso de que algunos cobradores llegaren antes agotando los recursos disponibles para cubrir sus otros pasivos. (Molina, 2005, p.10)

- ❖ Completa. - Esta característica de la cobranza se refiere a que es responsabilidad del Departamento de Crédito y Cobranzas recuperar en su totalidad la cartera de la empresa. Es muy frecuente que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño monto, con el objeto que al paso del tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas. (Molina, 2005, p.10)

Molina (2005) nos dio a entender que para que una empresa realice una cobranza conforme, esta deberá de acatar ciertos requisitos como la adecuada manera de realizar el cobro a los clientes; es decir, no hacer que el cliente por alguna acción de la empresa deje de realizar el pago; la oportuna forma de cobrar, es decir, realizar la cobranza en el día y fecha establecida para evitar que estas se acumulen y el cliente se vea en la condición de dejar de pagar; y, por último que la cobranza sea completa, puesto que, es común ver que algunos clientes dejan montos pequeños pendientes que a la larga no llegan a pagar, por eso la cobranza debe de ser recuperada en su totalidad.

Para realizar una adecuada cobranza debe de tomar en consideración lo siguiente:

- Tomar en cuenta las bases para otorgar las rebajas, descuentos y bonificaciones; así mismo, se debe de estudiar al puesto responsable de ello.

- Precisar en las carteras de los clientes los beneficios que recibirán si cumplen puntualmente con sus pagos, así como las sanciones que recibirán si no cumplen con el plazo establecido.
- Establecer un horario para el recibimiento de los pagos de los clientes.
- Fijar la periodicidad en la cual las personas responsables de la cobranza rendirán los resultados de las mismas.
- Fijar la tasa normal y moratoria que será aplicada a los intereses.
- Confirmar si la entidad recibirá pagos parciales o si solo se recibirán pagos totales de los comprobantes por parte de los clientes.
- Además, lo recomendable es que las políticas de cobranza se rijan acorde a las necesidades y condiciones de la entidad y estas deberán ser evaluadas de manera constante para así poder ser aplicadas de manera eficiente. (Libertad, 2018)

Las políticas de cobranza deberán de contemplar los siguientes elementos:

- Condiciones de venta: Ocurren cuando la empresa otorga los créditos a los clientes y esta deberá de establecer ciertas condiciones como los plazos, porcentajes de descuento, fechas de pago, cuentas de abonos, tasa de interés, entre otras.
- Plazos de cobro: Para establecer en qué momento el cliente efectuará el primer pago del crédito la empresa deberá de tomar en cuenta en cuánto tiempo desea recuperar las cuentas por cobrar y esto puede ocurrir en un lapso de 15 días a más. (Libertad. 2018)

Así también, las políticas de cobranza poseen ciertas características diferentes:

- Restrictivas: las políticas de cobranza se caracterizan por ser restrictivas por la concesión de créditos en periodos a corto plazo, los reglamentos deberán ser estrictos.
- Liberales: caso contrario a la primera característica, las políticas de cobranza se consideran como liberales puesto que la empresa toma en cuenta las mismas en comparación con las políticas que otorgan la empresa competente, esto ocasiona que no haya presión en las cobranzas, son menos exigentes en condiciones y establecimiento para el pago de las mismas.
- Racionales: las políticas de cobranza racionales son aquellas en las cuales los créditos se conceden a plazos considerables y manejables siguiendo las características de los clientes. (Libertad, 2018)

### 2.2.2. Liquidez.

Domínguez (2007) indicó que:

Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Podemos definir varios grados de solvencia. El primer lugar tenemos la solvencia final, expresada como la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible. Recibe este nombre de solvencia final porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar "última": la posible liquidación de una empresa. Con esta solvencia final medimos si el valor de los bienes de activo respalda la totalidad de las deudas contraídas por la empresa. Recordemos que esta medida es la que suele figurar en las notas o resúmenes sobre suspensiones de pagos. En la práctica corriente suele utilizarse más el concepto de solvencia corriente, término equiparable al de liquidez a corto plazo. (p.16)

Domínguez (2007) conceptualizó a liquidez como cierta capacidad que una empresa puede tener para efectuar sus obligaciones correspondientes. Así también, vemos que define grados de solvencia, por ejemplo, solvencia final que hace referencia a la disminución del activo con el pasivo y considera a esta como la última para medir una empresa y se realice una posible liquidación.

Además, Domínguez (2007) nos dijo:

Una falta de liquidez más grave significa que la empresa es incapaz de hacer frente a sus compromisos de pago actuales. Esto puede conducir a una disminución del nivel de operaciones, a la venta forzada de bienes de activo o, en último término, a la suspensión de pagos o a la quiebra. (p.16)

Por lo tanto, para los propietarios de la empresa, la falta de liquidez puede suponer:

- Una disminución de la rentabilidad.
- La imposibilidad de aprovechar oportunidades interesantes (expansión, compras de oportunidad, etc.)
- Pérdida de control de la empresa.
- Pérdida total o parcial del capital invertido.

Como es lógico, los acreedores de la empresa también se verán afectados por la falta de liquidez:

- Atrasos en el cobro de intereses y principal de sus créditos.
- Pérdida total o parcial de las cantidades prestadas. (p.16)

Las importantes implicaciones de todas estas consecuencias justifican la gran relevancia que se da a las medidas de la liquidez a corto plazo.

Gitman & Joehnk (2019)

Es la capacidad de una inversión para convertirse en efectivo rápidamente, con una pérdida de valor escasa o nula...La liquidez se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus

gastos de operación diaria y sus obligaciones a corto plazo a medida que se vence. (p.289)

Gitman & Joehnk (2019) nos da a entender a la liquidez como la medición que le podamos dar a la manera en el que la empresa pueda poseer de dinero para así cumplir con sus obligaciones en un periodo a corto plazo.

Gonzales (2010)

La liquidez es un concepto muy complejo y se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad. (p. 9)

Gonzales (2010) enfatizó que la liquidez posee un concepto multidimensional ya que es compuesta por precio y cantidad. Hace referencia a que la liquidez es la capacidad para lograr que se convierta en dinero sin que afecte a su precio de cualquier activo.

Wild, Subramanyam y Halsey (2007)

Liquidez se refiere a la disponibilidad de los recursos de una compañía para satisfacer necesidades de efectivo a corto plazo. El riesgo de liquidez a corto plazo de una compañía se ve afectado por la oportunidad de las entradas y salidas de efectivo junto con las perspectivas de desempeño en el futuro. El análisis de la liquidez está dirigido a las actividades de operación de las empresas, la capacidad de generar utilidades a partir de la venta de los productos y servicios, y las necesidades y mediciones del capital de trabajo. (p. 499)

Wild, Subramanyam & Halsey (2007) nos afirmaron que, si la empresa satisface sus necesidades en un periodo a corto plazo, esta quiere decir que dispone de

los recursos necesarios. Existe un riesgo al que se expone la liquidez y eso es basándose en las entradas y salidas del dinero conjuntamente con las proyecciones.

Mayes & Shank (2010) “el término liquidez se refiere a la rapidez con la que un activo puede convertirse en efectivo sin grandes descuentos a su valor” (p.12)

Los autores dijeron precisamente que, si una empresa puede convertir en dinero a su activo sin que afecte a su valor, esta posee liquidez.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018)

Existen varias ratios de liquidez la cual para la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes:

Ratio de Liquidez Severa o Prueba Ácida o Razón Ácida:

En un indicador que refleja de manera más precisa o exigente y nos refleja la proporción en las cuales las cuentas por pagar son cubiertas por el activo sin tomar en cuenta las existencias o inventarios, puesto que, estas no se pueden convertir en activos fácilmente

$$\text{Razón Ácida} = \frac{(\text{Activos Corrientes} - \text{Existencias})}{\text{Total Pasivo Corriente}}$$

Según la siguiente fórmula se esperan recibir los siguientes resultados:

- Si el resultado > 1, la empresa cuenta con activos disponibles para cumplir con sus obligaciones.
- Si el resultado = 1, la empresa cubre con sus obligaciones.
- Si el resultado < 1, la empresa refleja una mala condición para cumplir con sus obligaciones por la falta de liquidez. (p.1)



## 2.3. Base Conceptual

### 2.3.1. Políticas de cobranza

F. Higuerey (2007) determinó que:

Las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables. (p. 20)

Según Higuerey (2007) los procesos que se usan dentro del área de créditos de cobranza para acelerar la cobranza y así reducir la morosidad son llamados políticas de cobranza y si estas son aplicadas de manera oportuna las cuentas incobrables serán menor siempre y cuando el área de cobranza las cumpla.

Según Higuerey (2007):

Las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables. (p. 20)

Lo mencionado por Higuerey (2007), nos explica que las políticas de cobranza son mecanismos que utilizan los encargados del área con el objetivo de realizar los cobros del crédito otorgado, mientras mayor sea el esfuerzo de los gestores de cobranza para realizar los cobros, menores serán las cuentas que no se puedan cobrar.

Según Haime (2008),

Las políticas de cobranza se refieren a los procedimientos que se sigue para recuperar la cartera de crédito vigente y vencida, una política de cobranza debe abarcar análisis estadístico, periódico sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde los usuarios tengan facilidad de comprensión del mismo. Que se muestren en porcentajes las diferentes cuentas que tienen fecha de vencimiento con diez, veinte o treinta días de atraso. Nos da a conocer diferentes tipos de ejemplo de políticas de cobranza que a continuación se detalla; oportunidad de presentar al cobro las facturas, el cobro en tiempo del contra recibos, las cartas recordatorio sobre saldos vencidos a los diez días de su vencimiento, entre otras formas de cobros. Además, nos hace un enfoque hacia el diseño de política de cobranza, en donde nos explica que se debe tomar en cuenta las condiciones de mercado, competencia, tipo de clientes de la compañía y de los mismos objetivos y políticas de las diferentes empresas en donde se aplicará las mismas. (p. 212)

Lo indicado por Haime (2008), que al momento de realizar los cobros por deudas vencidas o los créditos pendientes por cobrar de acuerdo a los plazos establecidos por la empresa al realizar el trato, se debe de tener en consideración formas para poder encontrar a la institución la cual tiene deuda, con métodos o recordatorios de los clientes morosos o clientes que están por vencer su deuda, para que de ese modo no haya inconvenientes y no se tenga créditos vencidos.

Morales (2014), concluyó que:

Los métodos de cobranza que se utilizan para gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, se desarrollan con las siguientes actividades:

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
  - Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
  - Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
  - Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
  - Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
  - Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
  - Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.
- (p.90)

Lo señalado por Morales (2014), para poder realizar los métodos de cobranza existen varias actividades que se realizan con el objetivo de lograr el cobro del crédito pendiente, desde la coordinación con las empresas que tienen deudas para que se pueda pactar el modo de pago, con esto con desarrollan estrategias para que el cobro de realice de una manera sencilla sin complicar a la empresa que tiene el compromiso de pagar a la institución, lo cual permite que la área encargada pueda proponer o implementar nuevos métodos de cobro que faciliten la recaudación de los créditos vencidos y la persona encargada del cobro pueda programar o pactar la fecha del desembolso del crédito vencido, apoyándose con documentos que sustente e informen a todas las áreas con el fin del recupero de las deudas incobrables o cerca a vencerse.

Morales (2014), concluyó que los plazos de crédito, se deben de realizar de la siguiente manera:

- Estipular los precios, condiciones y plazos de crédito

- Las condiciones de ventas de créditos deberán ser acordes con los estándares del sector.
- Analizar los efectos financieros de los cambios en los plazos a crédito.
- Definición del proceso de otorgamiento de crédito, donde se definan las reglas para conceder y administrar los créditos a clientes. (pp.92-93)

Lo expresado por Morales (2014), que existen distintas formas para poder estipular un plazo de crédito con una empresa, primero pactando los precios y los plazos del crédito al cual la empresa a la cual se le va a prestar el servicio, los plazos pueden ser a 15, 30, 60 o 90 días, todo esto está enfocado de acuerdo al monto del servicio contratado, luego analizar sus estados financieros para que se pueda observar si la empresa tiene la capacidad de pago y si se va a cumplir con los plazos establecidos.

El autor concluyó que “los procesos que se sigue para otorgar un crédito generalmente están compuestos de 3 procesos, los cuales son la investigación, análisis y adaptación del cliente” (p. 100). Y que los factores que se deben especificar en el crédito son:

- La cantidad mínima del producto o servicio prestado.
- Determinar el monto mínimo que se aceptará como pago inicial.
- El plazo máximo de crédito que la empresa puede otorgar, lo cual dependerá de las políticas y condiciones económicas del medio y del momento en que se solicita el crédito.
- La frecuencia con que el cliente recibe sus ingresos al fijar las fechas de los vencimientos.
- Seleccionar el tipo de contrato que sea más ventajoso, según la situación de la empresa
- Establecer un cargo de manejo adecuado de los contratos a crédito.
- El límite de crédito personal para cada solicitante. (p.131)

Existen distintos factores que deciden cuantos días se va a otorgar el crédito, depende del monto del servicio prestado, también viendo tomando en cuenta si la empresa que solicita el crédito ha tenido consumos dentro de la empresa, ya que de ese modo también se puede observar el comportamiento que tiene esa institución para cumplir con las obligaciones, de otra forma realizar el contrato que favorezca a la empresa y teniendo de una forma ordenada los contratos realizados para no tener inconvenientes al momento del cobro.

Morales (2014), nos dice que las fases de cobranza se dividen en 4, los cuales son los siguientes:

- **Prevención:** Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan.
- **Cobranza:** Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora.
- **Recuperación:** Son las acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo.
- **Extinción:** Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (p.146)

Según lo mostrado por el autor nos dijo que las fases de cobranza se ven relacionada con el comportamiento de la empresa que solicita el crédito, el cual se puede evitar llegar a tener cuentas que son incobrables, a través de la prevención, indagando la situación del cliente y su comportamiento crediticio, después nos indica que existe la etapa de cobranza donde se realiza el cobro en los plazos establecidos con las empresas, al no tener respuestas y se generen deudas la cual ya están vencidas nos explica que sigue el proceso de recuperación de esas deudas que son morosas, por último al no tener respuesta los cuentas pasan a ser incobrables.

Morales (2014), concluyó que el sistema de cobranzas se puede dividir en 4 etapas, las cuales son:

1. Etapa de rutina impersonal: En esta etapa se hace la clasificación de deudores, para aquellos clientes que no pagaron en las fechas que tenían la obligación de saldar la deuda de manera total. (p.150)
2. Etapa de exhortaciones impersonales: En esta etapa las acciones del cobro son de naturaleza impersonal, orientado principalmente a motivar que los clientes paguen los saldos vencidos. (p.151)
3. Etapa de exhortación personalizada: En esta etapa todas las gestiones se hacen ante el deudor mismo, se usan todos los esfuerzos de cobranza antes de usar una acción tipo legal. (p.151)
4. Etapa de acción drástica o legal: En esta etapa se identifica si el deudor posee bienes propios antes de emplear cual acción legal. (p.151)

Lo indicado por el autor dice que para poder realizar un sistema de cobranzas las empresas tienen que pasar por distintas etapas las cuales pueden ser la etapa de rutina impersonal, donde la empresa que otorga el crédito verifica cuantos clientes morosos tiene y así poder pasar a la etapa de exhortaciones impersonales, donde los gestores de cobranzas realizan llamadas telefónicas o mediante correo, para que la empresa morosa pueda pagar y si no logran realizar los cobros de las deudas vencidas pasar a la etapa de exhortación personalizada donde el área encargada de realizar la cobranza envía cartas notariales para notificar el cobro de la deuda vencida y finalmente si no se logra el objetivo del cobro pasar a la etapa de acción legal donde la empresa por vía judicial solicitara el cobro de las deudas vencidas.

Morales (2021), concluyó que:

Los tipos de cobranzas que realizan las empresas son la cobranza normal, la cobranza preventiva, la cobranza administrativa, la cobranza domiciliaria, la cobranza extrajudicial, la cobranza prejudicial y la cobranza judicial. (p.152)

- La cobranza normal se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago. (p.153)
- La cobranza preventiva se puede usar un recordatorio de fechas de vencimientos próximas o recientes para los clientes, se puede hacerse telefónicamente, a través de correos o por medio de visitadores. (p.153)
- La cobranza administrativa es la cartera de clientes que esta por vencer y que no ha tenido gestión anterior. (p.153)
- La cobranza domiciliaria se da cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, esta cobranza será atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. (p.153)
- La cobranza extrajudicial se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas y se haya aplicado alguna gestión de cobranza anteriormente y los resultados hayan sido infructuosos. (p.154)
- La cobranza prejudicial son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos, el cual buscan persuadir al deudor para que cumplan con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. (p.154)

- La cobranza judicial se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias y el acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia, para que mediante un juicio pueda recuperar el saldo del crédito. (p.154)

Lo manifestado por Morales (2021), que las empresas que prestan servicios u otorgan créditos realizan diferentes tipos de cobranzas que va desde la cobranza normal que se da la retribución económica al momento de concluido el servicio prestado, enfocado en el otorgamiento de créditos se observa la cobranza preventiva donde el área encargada de realizar los cobros, envían o apuntan la fecha próxima a vencerse con la finalidad de que no venza y obtenga el dinero por el crédito otorgado, cuando no se realiza el seguimiento por los gestores de cobranza entonces se enfocan en la cobranza administrativa, para observar los créditos vencidos y si no se tiene respuestas realizar una cobranza domiciliaria para informar del vencimiento de esa deuda y cuando no se obtiene una respuesta pasar a una cobranza judicial para así obtener liquidez de los servicios prestados.

Castillo (2021), nos menciona que “el éxito o fracaso de una buena gestión operativa dependerá de las decisiones que se consideren para maximizar los recursos internos dentro del mercado y de las condiciones socioeconómicas de que se dispongan” (p.3). Por ello podemos afirmar que la empresa debe tener un mayor control sobre las cuentas por cobrar ya que estas ayudan a que se tenga liquidez y que la empresa pueda disponer de ella y así obtener mejores resultados en la gestión.

También nos dice que:

Para otorgar un crédito se debe tomar en cuenta que se está asumiendo un riesgo significativo al designar un porcentaje del total



de las ventas para ser recuperado en plazos, mediante el procedimiento de cobranzas. En ese sentido, pretende minimizar el riesgo siguiendo estrategias que brinden información suficiente y confiable para asumir el compromiso. (p.3)

Al otorgar por primera vez un crédito a un cliente, el filtro debe ser sumamente amplio a tal punto de considerar el entorno empresarial. Esto brindará una mayor confianza y así se podrá desarrollar unas políticas de cobranza acertada la cual garantizará la gestión de manera exitosa. Caso contrario, la empresa se verá perjudicada y ocasionará un desequilibrio económico y financiero la cual le tomará recuperarse. (p.3)

Podemos decir que para otorgar un crédito es muy importante realizar filtros del historial crediticio que posee el cliente ya que esto nos puede dar una idea del récord que tiene para pagar sus cuentas, así la empresa tiene seguridad de que el cliente no es una persona morosa, también es importante evaluar la cantidad de crédito que se le dará al cliente y el tiempo que se otorga para poder pagar dicho crédito, así la empresa no se perjudica y puede continuar con sus obligaciones.

### 2.3.2. Liquidez

H. Gitman (2009) nos dice que “la liquidez es la capacidad de una inversión para convertirse en efectivo rápidamente, con una pérdida de valor escasa o nula” (p.53). Podemos inferir que, si no se tiene dicha capacidad, las empresas no cuentan con liquidez, por lo cual no podrá cumplir con sus obligaciones y generara que haya desequilibrio económico, por ejemplo “una cuenta de cheques es altamente líquida; las acciones y los bonos no son líquidos porque

no hay una clara certeza de que pueda venderlas rápidamente a un precio igual o mayor que su precio de compra” (p.53)

F. Herrera, V. Schmalbach (2012) nos mencionan que “la liquidez severa o prueba acida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago” (p.170).

Morales (2014), concluye que “la liquidez de las empresas mide la capacidad que tienen para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de manera oportuna” (pag.124). Es decir que representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones financieras a medida que estas alcancen su vencimiento. Asimismo, nos dice que “la liquidez ácida mide la capacidad que tiene la empresa para pagar con activos de inmediata realización las obligaciones de corto plazo, es un índice de solvencia inmediata” (pag.124). Esta prueba es parecida al índice de solvencia, solo que dentro del activo corriente no toman en cuenta el inventario, ya que este es el activo con menor liquidez que tiene la empresa.

Westerfield (2015) nos mencionó que:

La liquidez se refiere a la facilidad y rapidez con que los activos se pueden convertir en efectivo (sin pérdida significativa de valor). El activo circulante, que comprende los activos más líquidos, incluye el efectivo y los activos que se convertirán en efectivo en el transcurso de un año a partir de la fecha del balance general. Las cuentas por cobrar son los montos aún no cobrados a los clientes por los bienes o servicios que se les vendieron (después de un ajuste debido a las cuentas potencialmente incobrables). El inventario se compone de las materias primas que se usarán en la producción, el trabajo en proceso y los artículos terminados. Los activos fijos son el tipo de activos menos líquido. Los activos fijos tangibles incluyen bienes inmuebles, planta y equipo. Estos activos no se convierten en efectivo como resultado de las actividades

normales de la empresa y, por lo general, no se usan para pagar gastos tales como la nómina. (p.21)

Como se menciona, el autor nos dice que cada cuenta del activo ya sea cuentas por cobrar, mercaderías son lo que la empresa tiene para poder afrontar sus obligaciones ya sea a corto plazo, como por ejemplo para el pago de la planilla, en el caso de los activos no se usan para este caso ya que no se convierten en efectivo cuando se realizan las actividades normales del rubro en que esta la empresa.

Moreno (2018), concluyó que “los activos disponibles incluyen el efectivo en cajas y bancos, las inversiones de inmediata realización y en ocasiones las cuentas por cobrar que se presume convertirse rápidamente en efectivo” (pag.169). De acuerdo con ello, al convertirse en efectivo las cuentas por cobrar la empresa debe tener mayor control ya que es importante para el efectivo que puede llegar a tener la empresa a momento inmediato.

Rodríguez (2017), mencionó que “la prueba acida consiste en restar el valor de los inventarios al activo circulante, por considerar la posible dificultad de convertirlo en dinero” (p.22). A continuación, se detalla la formula correspondiente:

$$\text{Prueba acida (PA)} = \frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos a corto plazo}}$$

También nos mencionó que:

La liquidez es la disposición de fondos suficientes para que una empresa pueda cumplir con sus obligaciones a su fecha de vencimiento, esto hace referencia a la facilidad que tenga un activo para que se convierta en efectivo y si este es factible de disponer dentro del mercado. (p. 23)

Se tiene que tener en cuenta que no todos los activos que tiene una empresa son de fácil venta en el mercado, eso puede dificultar más aun la venta de dichos activos si en caso la empresa requiera venderlos para cumplir con sus obligaciones.

Para Rodríguez existe tres medidas de liquidez:

- Capital de trabajo
- Índice de solvencia
- Prueba de ácido

La prueba de Capital de Trabajo (CT), Rodríguez (2017) nos dice que esta prueba consiste en la siguiente fórmula:

$$CT = \text{activos circulantes} - \text{pasivos circulantes}$$

Para obtener los resultados se deben de usar antes los datos que la empresa nos proporciona de los estados financieros.

Por ejemplo:

$$CT = 31'382,518 - 26'927,131 = 4'455,387$$

Esto nos quiere decir que la empresa cuenta con un capital de trabajo de S/ 4, 455.387.

Otra fórmula que tenemos que tener en cuenta es “la prueba de Índice de Solvencia (IS) relaciona el activo circulante con el pasivo a corto plazo con el objetivo de conocer si está en posibilidades de pagar lo que se debe a corto plazo” (p.23) que detallaremos a continuación:

$$IS = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo a corto plazo}} = \frac{31'382,518}{26'927,131} = 1.165$$

Este resultado significa que la empresa tiene 1.165 soles para pagar cada sol que debe.

Y finalmente “la Prueba del Ácido (PA) es más estricta a la anterior. Consiste en restar el valor de los inventarios del activo circulante en estricto sentido, si no restáramos los inventarios, significaría que podríamos pagar nuestras deudas con ellos” (p.24). Continuando, detallaremos la formula correspondiente y resolviéndola con los datos ya mencionados en los ejemplos anteriores

$$PA = \frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo a corto plazo}} = \frac{31'382,518}{26'927,131} = 0.64$$

Este resultado significa que la empresa tiene 0.64 soles para pagar cada peso que debe y que no cuenta con liquidez para poder solventar todas sus obligaciones. “Una empresa requiere de liquidez o solvencia suficiente, pero se debe de procurar no tener recursos ociosos o sin invertir. Estos resultados muestran que la empresa no tiene buena liquidez” (p.24).

#### 2.4. Definición de términos básicos

Políticas: Para la Real Academia Española (2020) “Conjunto de orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado” (p. 1).

Créditos: Zúñiga (2017) “Es la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro” (p. 35).

Capital de trabajo: Pérez y Gardey (2019) “Se le llama capital de trabajo a la capacidad de una empresa para poder cumplir con sus obligaciones en un periodo de corto plazo. Es calculado restando los activos con los pasivos” (p. 35).

Financiamiento: Raffino (2020) nos dice que:

El financiamiento o financiación es el proceso de viabilizar y mantener en marcha un proyecto, negocio o emprendimiento específico, mediante la asignación de recursos capitales (dinero o crédito) para el mismo. Dicho más fácilmente, financiar es asignar recursos capitales a una iniciativa determinada. (p.53)

Carteras: Según la Real Academia Española (2020) “Valores o efectos comerciales de curso legal, que forman parte del activo de un comerciante, banco o sociedad” (p. 1).

Activos: Romero (2016) mencionó que:

Los activos son los recursos que utiliza la entidad para la realización de sus fines, los cuales deben representar beneficios económicos futuros fundamentalmente esperados y controlados por una entidad económica, provenientes de transacciones o eventos realizados, identificables y cuantificables en unidades monetarias. (p. 65)

Indicadores Financieros: Imaicela, Curimilma & López (2019)

Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad. (p. 53)

Rentabilidad: Gitman (2015) “La rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas” (p. 53).

Saldos de Balance: Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2020) “Diferencia entre el ingreso realmente percibido y el gasto devengado durante un año fiscal. Pueden ser utilizados en años fiscales siguientes previa incorporación en el presupuesto institucional mediante crédito suplementario” (p.1).

Márgenes de Utilidad: Clavijo (2020) “El margen de utilidad es la diferencia que existe entre el precio de venta de un producto o servicio y los costes fijos y variables que están involucrados en todo el proceso de comercialización y el mantenimiento de la compañía” (p. 165).

Acciones Extrajudiciales: Gómez (2020)

La cobranza extrajudicial o prejudicial es una etapa previa a la cobranza judicial, ya que son todos los esfuerzos que realiza una empresa para cobrar su dinero a partir del primer día de mora del deudor, sin apelar a una demanda judicial. En esta etapa se aplican sistemas tradicionales de cobro tales como las llamadas telefónicas, e-mails, cartas, SMS, visitas a domicilio, entre otros. Sin embargo, si el deudor sigue sin saldar el pago a pesar de los esfuerzos realizados, la empresa puede proceder con una demanda de cobranza judicial. (p. 53)

Riesgo de liquidez: Dej (2020) “Riesgo de que una entidad de crédito sufra pérdidas como consecuencia de las variaciones en el precio de sus activos” (p. 65).

### Ratios Financieros: Aching (2015)

Matemáticamente, una ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. Las ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. (p. 105)

### Plazos de Crédito: Ochoa & Quiñonez (2019)

Una vez satisfecho en cuanto al monto y destino de los fondos, la próxima pregunta que se hará el banquero prudente es el plazo del crédito a conceder. Cuanto más corto sea éste, más líquido, y, por ende, más posibilidades existen de que sea concedido, de acuerdo con las esenciales necesidades de mantener el crédito lo más líquido posible. (p. 101)

### Métodos de Cobranza: Westreicher (2020)

Debemos recordar que un banco suele delegar su cartera morosa a una empresa de cobranzas. Dicha entidad, a su vez, se comunicará con el deudor para negociar la devolución del préstamo. En caso de que el prestatario se encuentre en una situación difícil, quizás de insolvencia, la empresa de cobranzas le puede ofrecer un descuento sobre el principal del préstamo, por ejemplo. De ese modo, se asegura al menos recuperar parte del crédito. Cabe aclarar que las empresas de cobranza también pueden ser contratadas por compañías no financieras para recuperar sus cuentas a cobrar. (p. 25)



Tipos de cobranza: Westreicher (2020). Existen tres tipos de cobranza:

- Cobranza formal: Cuando la entidad acreedora gestiona internamente, con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda.
- Cobranza judicial: Cuando se recurre al Poder Judicial para exigir la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y debe además pagar los gastos propios del proceso.
- Cobranza extrajudicial: Cuando el acreedor busca la recuperación de la deuda sin necesidad de llevar al deudor a un juicio. Nos referimos, por ejemplo, a que puede contratarse a una empresa de cobranzas. (p. 31)

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

- Las políticas de cobranza intervienen negativamente en la liquidez de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- Las políticas de cobranza intervienen negativamente en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.
- Las políticas de cobranza intervienen negativamente en los plazos de pago de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

#### 3.2. Definición conceptual de las variables

Variable independiente: Políticas de cobranza (X)

Definición Conceptual: Morales (2014) “Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero” (p. 164).

Variable dependiente: Liquidez (Y)

Definición Conceptual: Gonzales (2010) “La liquidez es un concepto muy complejo y refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad” (p. 9).

### 3.2.1. Operacionalización de variable

Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	MÉTODO	TÉCNICA
Variable Independiente	Plazos de crédito	Cumplimiento del cronograma de pago del crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importe de los créditos otorgados</li> <li>➤ Importe de créditos cobrados en la fecha</li> <li>➤ Importe de créditos cobrados fuera de fecha</li> <li>➤ Importe de créditos vencidos pendientes</li> </ul>	Descriptivo	Observación directa
			Políticas de cobranza (X)		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importe de cobranza mediante llamadas telefónicas</li> <li>➤ Importe de cobranza mediante correos electrónicos</li> <li>➤ Importe de cobranza mediante visitas del cobrador</li> </ul>
Variable Dependiente	Liquidez severa	Medición de la liquidez severa	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Porcentaje de liquidez severa</li> <li>➤ Importe de cuentas por cobrar comerciales</li> </ul>	Descriptivo	Observación directa
			Plazos de pago		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importe de los créditos pagados</li> <li>➤ Importe de créditos pagados en la fecha</li> <li>➤ Importe de créditos pagados fuera de fecha</li> <li>➤ Importe de créditos vencidos pendientes</li> </ul>
Liquidez (Y)		Cumplimiento del cronograma de pago de créditos			

Fuente: Elaboración propia

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

#### 4.1.1. Tipo

Nuestra investigación es de tipo aplicada de nivel explicativo, basándonos en:

Rodríguez (s.f.). “La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas” (parr.1). Además según Mejía (s.f.) es explicativa porque: “es un tipo de investigación cuya finalidad es hallar las razones o motivos por los cuales ocurren los hechos del fenómeno estudiado, observando las causas y los efectos que existen, e identificando las circunstancias.”(parr.1)

El trabajo de investigación que realizamos sobre las políticas de cobranza y la liquidez en la empresa MAD LIMA HOTELES S.A., cumple los requisitos para ser considerada investigación aplicada; ya que planteamos problemas concretos para la solución del problema, a través de la recopilación de información documental y financiera.

#### 4.1.2. Diseño

Es de diseño no experimental, ya que como marco del trabajo de investigación evaluó los resultados de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. periodo 2017- 2019 para la toma de decisiones de la alta gerencia.

El trabajo de investigación que realizamos está basado en una investigación transversal ya que se nuestro objeto de estudio está dentro del periodo 2017-2019 y la población estudiada se basa en relación con nuestra institución.

En base a lo mencionando por los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2012):

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos... (parr.1)

Además, para Guzmán (s.f.)

Son un método de investigación que consiste en medir un fenómeno a través de un intervalo temporal determinado. En este sentido, sirven para analizar y observar de manera secuenciada la evolución de un fenómeno o de sus elementos... (parr.1).

#### 4.2. Método de investigación

Nuestra investigación se desarrolló con el método descriptivo ya que utilizamos técnica de observación, revisión de documentación, contables y legales, también se utilizó el método correlacional porque se utilizó herramientas estadísticas para poder medir el grado de relación entre nuestra variable de las políticas de cobranza y la otra variable que es la liquidez, finalmente el método explicativo porque describimos el problema de estudio.

Basándonos en Bernal (2015), indica que la investigación descriptiva, correlacional y explicativa “es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio... Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables ... analiza causas y efectos de la relación entre variables” (pag.122).

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población

La población de la presente tesis estuvo conformada por la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. Para Gomez, Villasís, & Miranda (2016), “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p.201).

#### 4.3.2. Muestra

Estuvo conformado por los estados financieros 2017 - 2019 y papeles de trabajo de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. Según Lalangui (2017), “La muestra es la Parte de la población que se selecciona para la obtención de la información. En ella se realizará las mediciones u observaciones de las variables de estudio” (parr.4).

### 4.4. Lugar del estudio y periodo de desarrollo

El lugar del desarrollo de la presente tesis fue en la empresa MAD LIMA HOTELES S.A., ubicado en la calle Ignacio Merino en el distrito de San Isidro, Lima, Perú y el periodo en el que se realizó la investigación fue en el año 2017 al 2019.

### 4.5. Técnica e instrumentos para la recolección de la información

#### 4.5.1. Técnica

Se utilizó la técnica de la observación directa para los análisis de los Horizontales y Verticales de los Estados Financieros y papeles de trabajo en el periodo 2017 – 2019., Según Terán (2020), “Las técnicas de recolección de datos, son los procedimientos y actividades que le dan acceso al investigador a obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación” (parr.3).

#### 4.5.2. Instrumentos

Análisis documental: Se obtuvo acceso a los Estados Financieros y los archivos administrativos - contables que son las transacciones de los registros de compras, registro de ventas, archivos de políticas de cobranza de la empresa Mad Lima Hoteles S.A. entre los periodos 2017 – 2019 en formato Excel y Pdf con la finalidad de obtener la información necesaria para poder realizar las ratios financieras. Además, Turmero (s.f.) mencionó que,

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Existen múltiples y diferentes instrumentos útiles para la recolección de datos y para ser usados en todo tipo de investigaciones, ya sean cualitativas, cuantitativas o mixtas. (parr.2)

#### 4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para la descripción de los datos, el análisis y los resultados se están empleando porcentajes, tablas y gráficos, así como los coeficientes estadísticos los cuales permiten validar el indicador y se pueda obtener una información coherente conforme a los datos recogidos.

Todo el procesamiento de los datos utilizados se realizó a través del programa Microsoft Excel 2017, efectuando fórmulas matemáticas para realizar el análisis vertical y horizontal, así como el análisis de ratios financieros.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Hipótesis específica N°1: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

**Tabla 1**

*Proceso para la entrega de créditos*

AÑO	DESCRIPCIÓN
2017-2019	<ul style="list-style-type: none"><li>○ El departamento de ventas realiza la negociación con el cliente.</li><li>○ El cliente llena la solicitud con datos empresariales que es evaluada por el departamento de créditos y cobranzas y este deriva la información a gerencia</li><li>○ Gerencia analiza la aprobación o desaprobación del crédito solicitado.</li><li>○ Gerencia decide a qué plazos otorgará los créditos.</li></ul>

*Fuente:* Información del Departamento de Ventas, Contabilidad y Gerencia de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1 nos detalla los procedimientos que la empresa Mad Lima Hoteles S.A realiza para la entrega de créditos, basándose en la información brindada por el departamento de ventas siendo esta culminada por gerencia.



## Tabla 2

### Proceso para la ejecución de cobranzas

AÑO	DESCRIPCIÓN
2017-2019	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Antes de la fecha de vencimiento el departamento de Cobranzas realiza llamadas telefónicas a los clientes para hacer el recordatorio del vencimiento del plazo.</li><li>○ El día de vencimiento del crédito el departamento de Cobranzas envía correos electrónicos para que efectuar la cobranza respectiva.</li><li>○ El departamento de Cobranza espera que el cliente haya realizado el desembolso del crédito otorgado.</li><li>○ En caso de que el cliente no haya realizado el desembolso acordado, el departamento de Cobranzas realiza el aviso mediante llamada telefónica o mediante correo electrónico.</li><li>○ Caso contrario al no obtener respuesta del cliente habiéndole notificado el vencimiento del crédito, el departamento de Cobranzas envía mediante carta notarial al aviso de cobro.</li></ul>

*Fuente:* Información del Departamento de Cobranza de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2 nos detalla los procedimientos que la empresa Mad Lima Hoteles S.A realiza para la ejecución de cobranzas, basándose en la información brindada por el departamento de cobranzas.

**Tabla 3**

*Créditos otorgados de los años 2017 al 2019*

MES/AÑO	2017	2018	2019
Enero	S/ 23,411.23	S/ 21,856.50	S/ 25,381.97
Febrero	S/ 28,479.11	S/ 23,982.00	S/ 29,688.51
Marzo	S/ 38,745.61	S/ 32,749.61	S/ 39,097.27
Abril	S/ 42,985.21	S/ 48,479.10	S/ 46,048.87
Mayo	S/ 44,101.85	S/ 47,588.62	S/ 49,146.87
Junio	S/ 49,984.51	S/ 41,032.15	S/ 48,662.10
Julio	S/ 58,498.49	S/ 54,021.19	S/ 56,069.87
Agosto	S/ 38,462.52	S/ 37,462.07	S/ 44,223.14
Septiembre	S/ 46,266.10	S/ 38,278.97	S/ 48,976.12
Octubre	S/ 49,747.06	S/ 41,156.08	S/ 54,889.04
Noviembre	S/ 46,933.17	S/ 42,911.78	S/ 49,054.19
Diciembre	S/ 54,187.29	S/ 59,997.15	S/ 60,314.97
TOTAL	S/ 521,802.15	S/ 489,515.22	S/ 551,552.92

*Fuente:* Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia

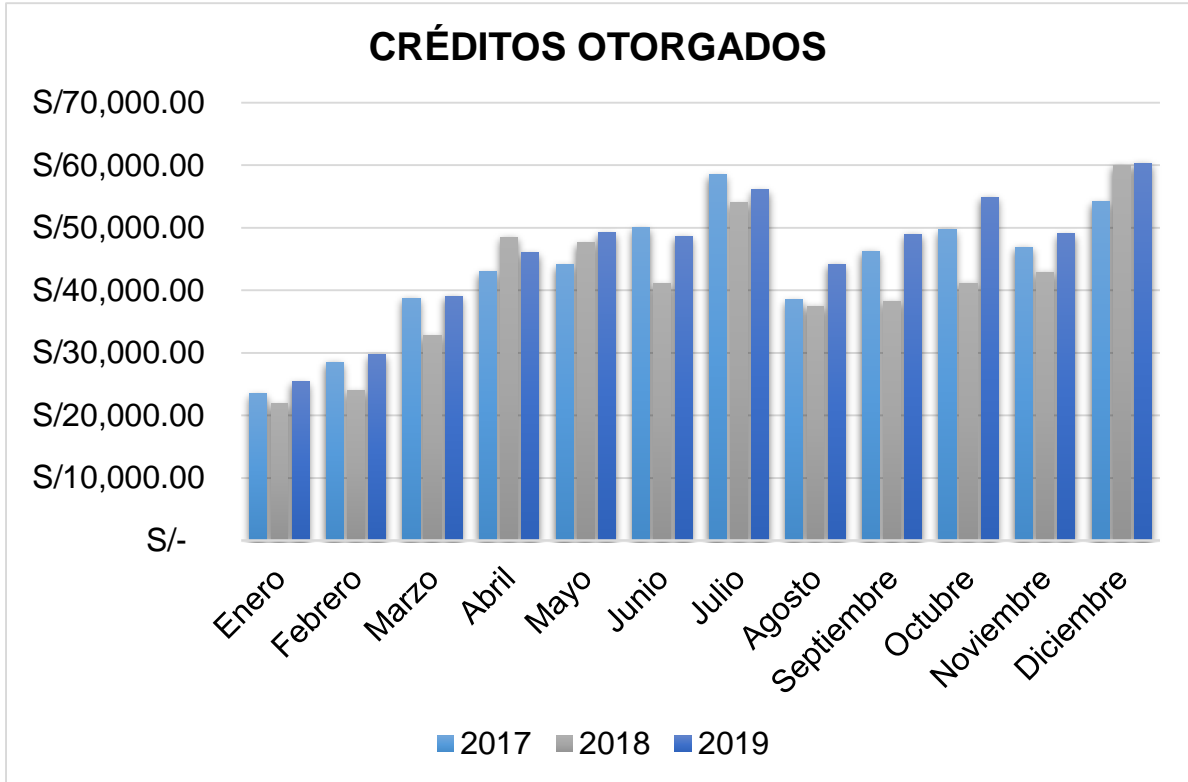


Figura 1 Créditos Otorgado

Fuente: Tabla 3  
Elaboración propia

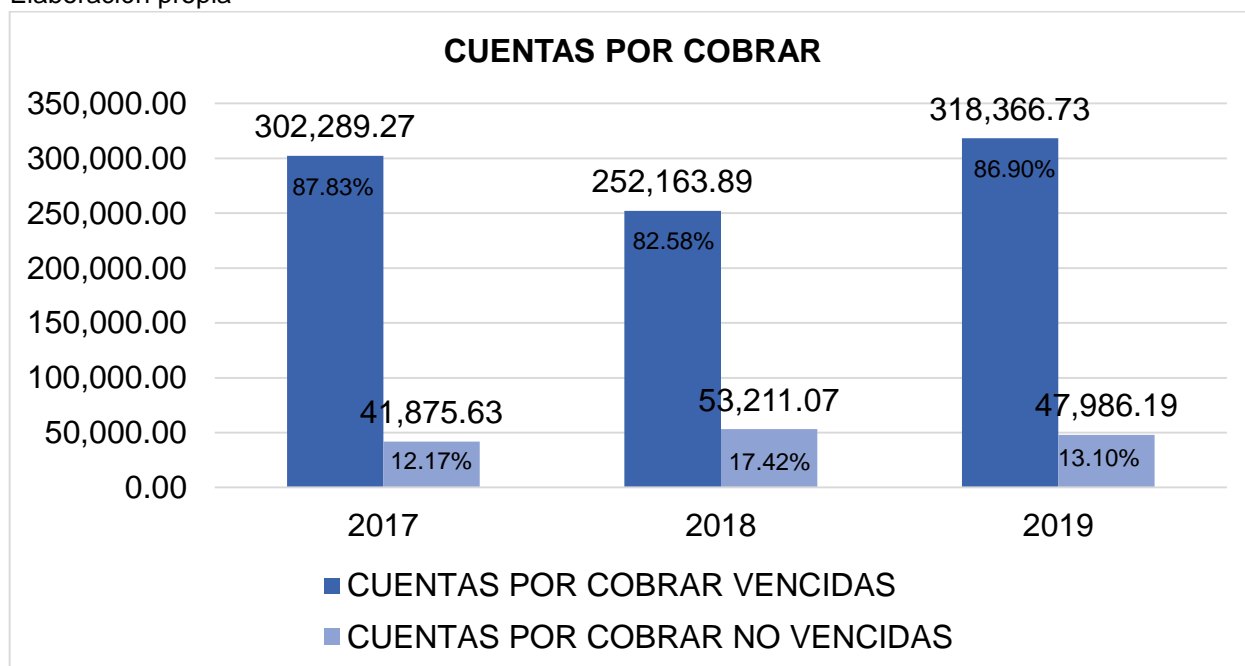
**Interpretación:**

La figura 1 nos refleja los créditos otorgados por la empresa Mad Lima Hoteles S.A, considerando los montos de manera mensual, así mismo, podemos visualizar que la empresa tiene una menor proporción de créditos otorgados en el mes de enero y una mayor proporción en los meses de julio y diciembre, esto debido a que en estos meses las empresas realizaron actividades corporativas.

**Tabla 4***Cuentas por cobrar*

MES/AÑO	2017	2018	2019
CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS	S/ 302,289.27	S/ 252,163.89	S/ 318,366.73
CUENTAS POR COBRAR NO VENCIDAS	S/ 41,875.63	S/ 53,211.07	S/ 47,986.19
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 344,164.90</b>	<b>S/ 305,374.96</b>	<b>S/ 366,352.92</b>

*Fuente:* Información de los Estados Financieros de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
 Elaboración propia

*Figura 2 Cuentas por Cobrar*

Fuente: Tabla 4  
 Elaboración Propia

Interpretación:

En la figura 2 se puede observar que las cuentas pendientes de cobro vencidas son de mayor proporción en relación a las cuentas pendientes de cobro no vencidas, en

el periodo 2017 las cuentas por cobrar ascienden a S/ 344, 164.90 siendo este el 100%, de las cuales como pendientes de cobro vencido se tuvo S/ 302, 289.27 que representan un 87.83% de las cuentas por cobrar y como pendientes de cobro no vencidas se tuvo S/ 41, 875.63 que representan un 12.17 % de las cuentas por cobrar, además en el periodo 2018 las cuentas por cobrar descienden a S/ 305, 374.96 siendo este el 100%, de las cuales como pendientes de cobro vencido se tuvo S/ 252,163.89 que representan un 82.58% de las cuentas por cobrar y como pendientes de cobro no vencidas se tuvo S/ 53, 211.07 que representan un 17.42 % de las cuentas por cobrar. Finalmente, en el periodo 2019 S/ 366,352.92 siendo este el 100%, de las cuales como pendientes de cobro vencido se tuvo S/ 318,366.73 que representan un 86.90% de las cuentas por cobrar y como pendientes de cobro no vencidas se tuvo S/ 47, 986.19 que representan un 13.10% de las cuentas por cobrar.

**Tabla 5**

*Cuentas por cobrar – vencidas*

MES/AÑO	2017	2018	2019
Enero	S/ 18,456.25	S/ 17,067.46	S/ 19,463.11
Febrero	S/ 21,470.45	S/ 16,425.88	S/ 20,046.07
Marzo	S/ 20,456.53	S/ 18,746.07	S/ 21,016.48
Abril	S/ 29,462.87	S/ 25,458.79	S/ 27,334.79
Mayo	S/ 17,982.61	S/ 14,762.11	S/ 26,779.04
Junio	S/ 27,330.12	S/ 23,881.56	S/ 25,115.26
Julio	S/ 37,563.47	S/ 26,015.44	S/ 32,164.87
Agosto	S/ 28,410.05	S/ 27,332.11	S/ 26,710.90
Septiembre	S/ 17,164.24	S/ 20,004.88	S/ 26,383.77
Octubre	S/ 30,162.03	S/ 14,210.34	S/ 30,469.78
Noviembre	S/ 15,765.11	S/ 19,746.16	S/ 29,401.56
Diciembre	S/ 38,065.55	S/ 28,513.09	S/ 33,481.10
TOTAL	S/ 302,289.27	S/ 252,163.89	S/ 318,366.73

Fuente: Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

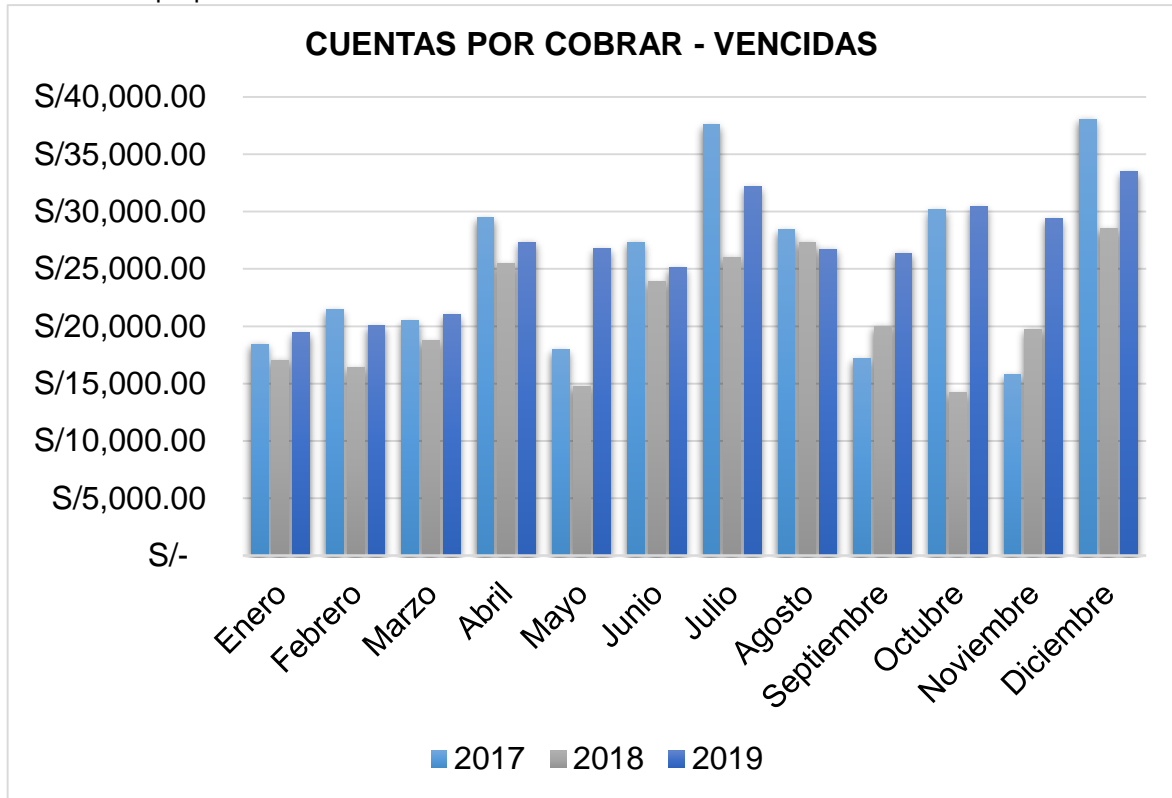


Figura 3 Cuentas por cobrar - vencidas

Fuente: Tabla 5  
Elaboración propia

**Interpretación:**

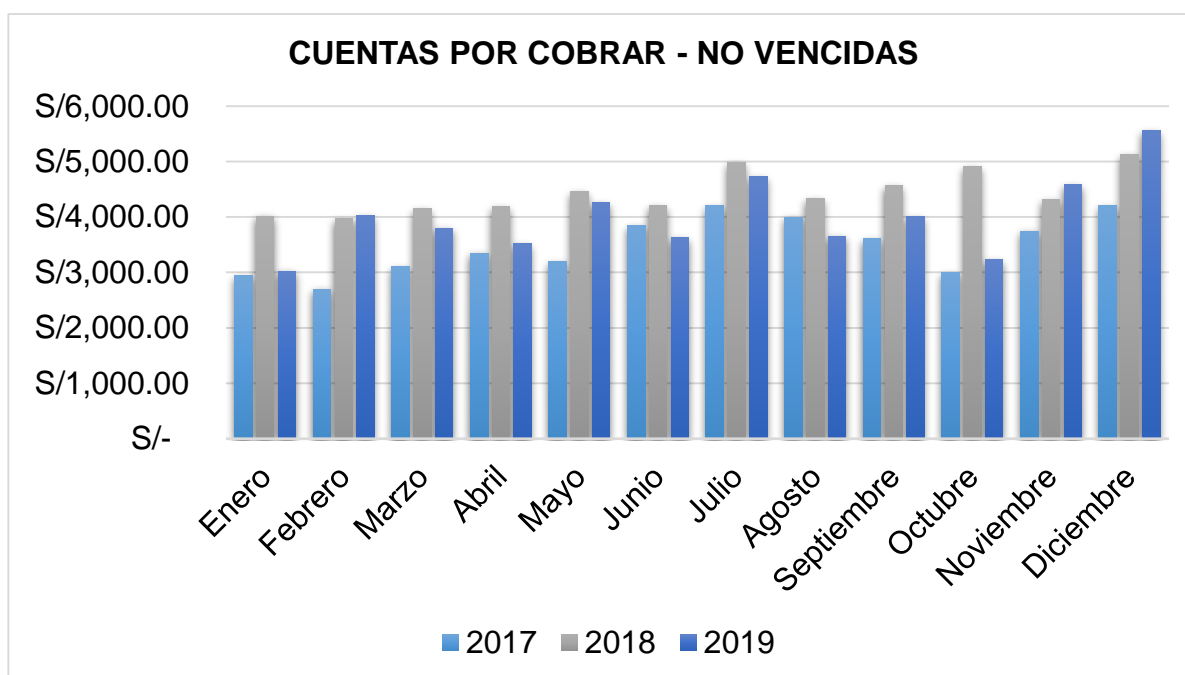
En la figura 3 podemos observar que la empresa Mad Lima Hoteles S.A, tuvo cuentas pendientes de cobro vencidas en mayor cantidad en el periodo 2019 respecto al periodo 2017, debido a que el plazo de pagos que se estableció en el proceso de ejecución de cobranzas (tabla 2) no fueron los apropiados para garantizar los cobros, ya que no analizaron a los clientes que tenían riesgo crediticio y se enfocaban en la frecuencia en la que los clientes realizaban las solicitudes por servicios al hotel.

**Tabla 6***Cuentas por cobrar – no vencidas*

MES/AÑO		2017		2018		2019
Enero	S/	2,946.41	S/	4,009.67	S/	3,027.92
Febrero	S/	2,698.61	S/	3,967.41	S/	4,015.84
Marzo	S/	3,100.87	S/	4,152.82	S/	3,796.27
Abril	S/	3,346.80	S/	4,187.66	S/	3,515.11
Mayo	S/	3,201.00	S/	4,460.69	S/	4,253.95
Junio	S/	3,841.16	S/	4,204.71	S/	3,632.09
Julio	S/	4,200.11	S/	4,983.60	S/	4,724.43
Agosto	S/	3,994.08	S/	4,334.26	S/	3,654.75
Septiembre	S/	3,610.12	S/	4,567.20	S/	4,002.00
Octubre	S/	2,990.13	S/	4,912.50	S/	3,226.16
Noviembre	S/	3,746.17	S/	4,308.34	S/	4,582.66
Diciembre	S/	4,200.17	S/	5,122.21	S/	5,555.01
TOTAL	S/	41,875.63	S/	53,211.07	S/	47,986.19

Fuente: Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia

*Figura 4 Cuentas por cobrar – no vencidas*

Fuente: Tabla 6

Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 4 podemos observar detalladamente las cuentas por cobrar que aún no cumplen con el plazo del crédito, es decir que los clientes aún tienen tiempo de efectuar el pago respectivo de la factura. Cabe mencionar que en el mes de diciembre cada año hubo un mayor crédito ya que en este mes es donde la empresa tiene mayor demanda.

**Tabla 7**

*Plazos de crédito – 15 días*

MES/AÑO		2017		2018		2019
Enero	S/	1,689.41	S/	2,654.19	S/	1,745.16
Febrero	S/	1,945.10	S/	2,240.61	S/	1,472.09
Marzo	S/	1,546.84	S/	1,800.49	S/	1,523.44
Abril	S/	2,467.89	S/	2,348.77	S/	2,100.46
Mayo	S/	2,221.48	S/	2,701.64	S/	2,472.81
Junio	S/	2,100.35	S/	2,318.00	S/	1,925.93
Julio	S/	3,016.77	S/	3,499.44	S/	2,986.08
Agosto	S/	1,461.51	S/	2,027.48	S/	1,553.22
Septiembre	S/	2,200.45	S/	2,836.10	S/	2,002.18
Octubre	S/	1,974.61	S/	1,850.01	S/	1,867.98
Noviembre	S/	1,126.67	S/	1,749.87	S/	947.16
Diciembre	S/	2,692.20	S/	3,007.54	S/	1,516.25
TOTAL	S/	24,443.28	S/	29,034.14	S/	22,112.76

*Fuente:* Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia



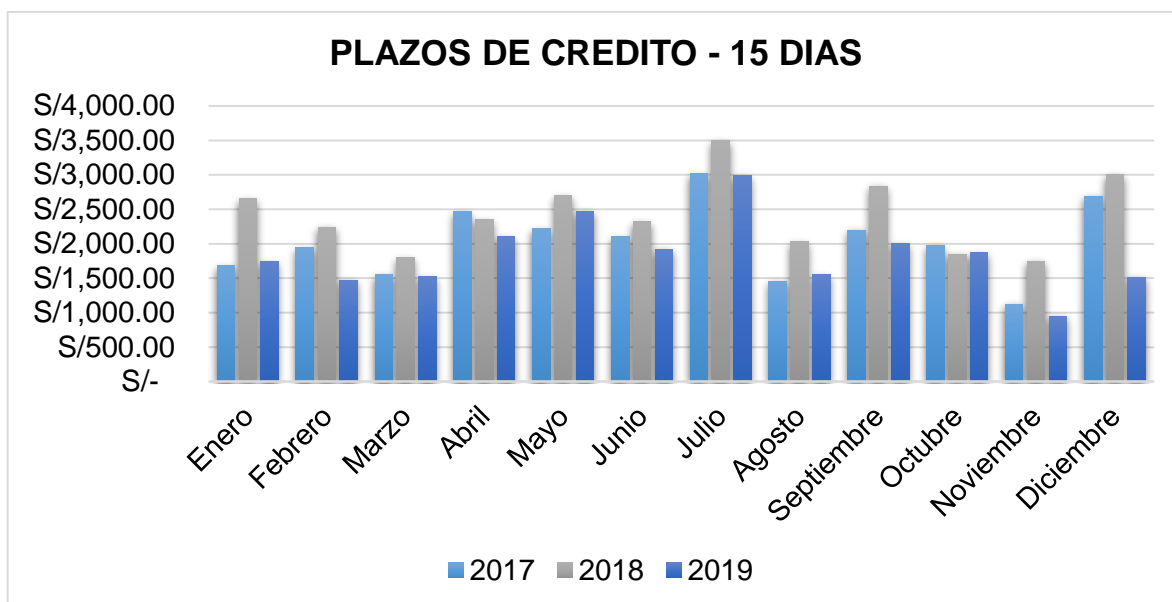


Figura 5: Créditos cobrados a 15 días.

Fuente: Tabla 7  
Elaboración propia

**Interpretación:**

La figura 5 nos indica el monto de los créditos que han sido otorgados a un plazo de 15 días detallado mes por mes. Haciendo comparación de los años 2017 al 2019 se ve que los créditos se mantienen por el mismo nivel, esto se debe a que la empresa mantiene una demanda variable por el mismo giro del negocio.

**Tabla 8**

*Créditos a 30 días*

MES/AÑO	2017	2018	2019
Enero	S/ 4,326.49	S/ 4,685.21	S/ 4,019.83
Febrero	S/ 4,847.12	S/ 4,207.64	S/ 4,652.65
Marzo	S/ 6,100.66	S/ 4,997.10	S/ 5,766.12
Abril	S/ 8,223.15	S/ 4,621.54	S/ 7,982.07

Mayo	S/	7,108.05	S/	5,163.60	S/	7,323.54
Junio	S/	6,905.16	S/	4,973.41	S/	6,719.36
Julio	S/	8,940.09	S/	5,385.53	S/	8,522.16
Agosto	S/	6,501.31	S/	5,605.78	S/	6,420.03
Septiembre	S/	7,666.08	S/	6,987.51	S/	7,346.99
Octubre	S/	6,749.00	S/	6,449.67	S/	6,254.00
Noviembre	S/	7,408.30	S/	6,795.12	S/	8,266.29
Diciembre	S/	8,441.00	S/	7,397.30	S/	10,286.96
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>83,216.41</b>	<b>S/</b>	<b>67,269.41</b>	<b>S/</b>	<b>83,560.00</b>

Fuente: Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

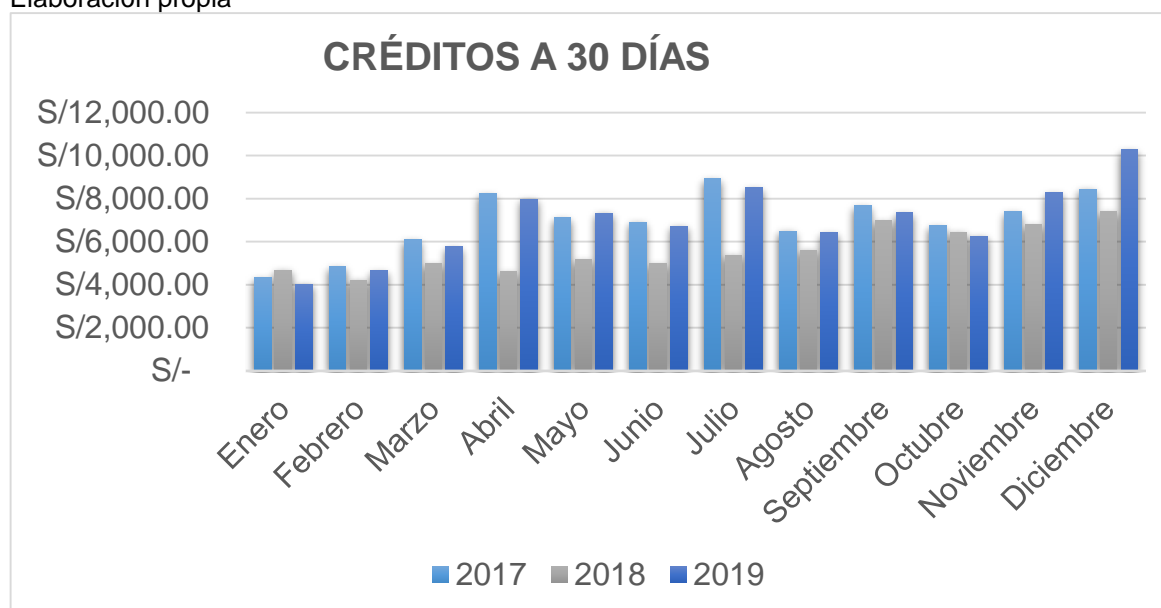


Figura 6: Créditos a 30 días

Fuente: Tabla 8  
Elaboración propia

#### Interpretación:

La figura 6 nos indica el monto de los créditos que han sido otorgados a un plazo de 30 días detallado mes por mes. Haciendo comparación de los años 2017 al 2019 se ve que los créditos se mantienen por el mismo nivel, a excepción de los meses

abril, julio y diciembre que es porque se debe a que la empresa mantiene una demanda variable por el mismo giro del negocio.

**Tabla 9**

*Plazos de crédito – 60 días*

<b>MES/AÑO</b>		<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>
Enero	S/	7,933.25	S/	5,632.10	S/	4,487.13
Febrero	S/	6,685.54	S/	5,237.66	S/	5,123.49
Marzo	S/	6,846.93	S/	5,984.31	S/	4,217.61
Abril	S/	7,025.81	S/	5,544.09	S/	5,326.84
Mayo	S/	5,017.42	S/	5,410.36	S/	4,762.25
Junio	S/	5,372.82	S/	5,984.41	S/	5,019.12
Julio	S/	8,532.19	S/	6,123.97	S/	6,116.34
Agosto	S/	5,019.01	S/	6,871.52	S/	3,592.66
Septiembre	S/	4,026.22	S/	6,994.76	S/	4,376.05
Octubre	S/	5,826.04	S/	5,871.52	S/	4,922.68
Noviembre	S/	4,975.61	S/	5,015.76	S/	5,582.73
Diciembre	S/	9,635.37	S/	7,093.29	S/	5,627.62
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>76,896.21</b>	<b>S/</b>	<b>71,763.75</b>	<b>S/</b>	<b>59,154.52</b>

Fuente: Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

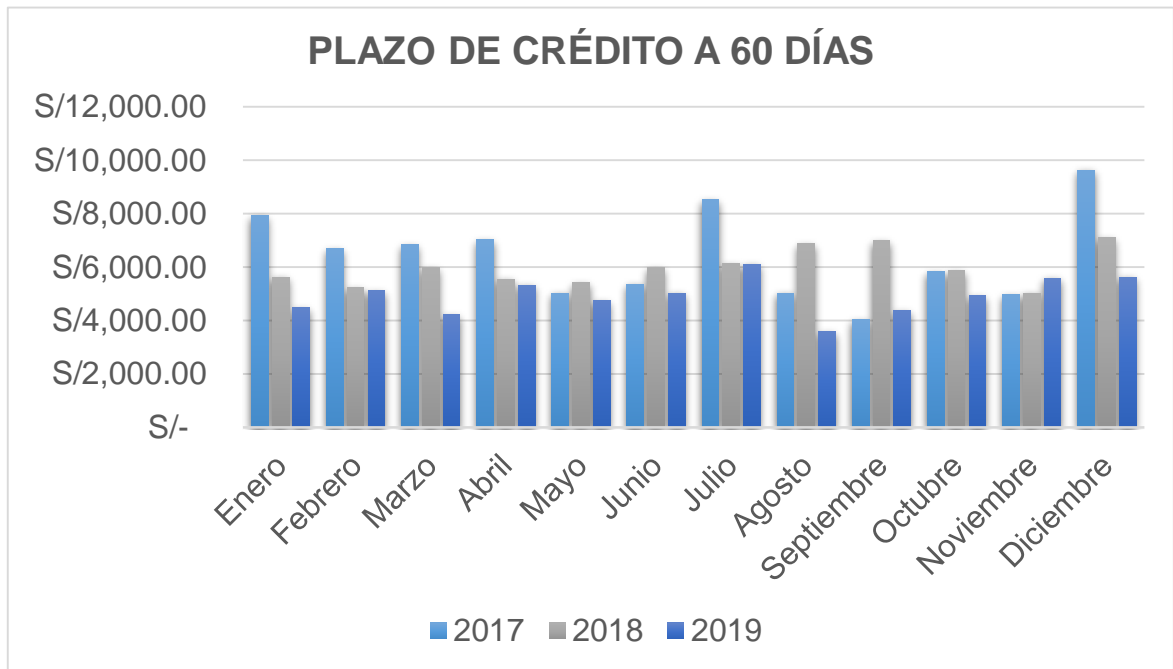


Figura 7: Créditos cobrados a 60 días.

Fuente: Tabla 9

Elaboración propia

Interpretación:

La figura 7 nos muestra los créditos que han sido otorgados a un plazo de 60 días detallado mensualmente, se visualiza la fluctuación entre los meses de los periodos 2017 al 2019 y podemos analizar que existen mayor cantidad de clientes que prefirieron alargar su plazo de pago a 60 días en comparación con los clientes que se les otorgaron plazos de pago de 30 días.

**Tabla 10**

*Plazos de crédito – 90 días*

MES/AÑO	2017	2018	2019
Enero	S/ 8,451.13	S/ 9,872.61	S/ 13,625.82
Febrero	S/ 10,470.06	S/ 9,964.12	S/ 12,661.15
Marzo	S/ 14,450.11	S/ 9,476.84	S/ 9,866.72

Abril	S/	11,571.83	S/	11,645.31	S/	14,653.65
Mayo	S/	10,318.79	S/	10,975.73	S/	13,954.27
Junio	S/	11,049.00	S/	10,044.88	S/	15,017.33
Julio	S/	16,061.33	S/	12,684.72	S/	22,655.04
Agosto	S/	12,165.10	S/	12,140.46	S/	16,715.53
Septiembre	S/	13,461.07	S/	11,256.32	S/	18,926.92
Octubre	S/	15,467.81	S/	12,785.65	S/	20,817.42
Noviembre	S/	16,681.46	S/	12,600.64	S/	20,019.56
Diciembre	S/	19,461.31	S/	13,860.38	S/	22,612.23
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>159,609.00</b>	<b>S/</b>	<b>137,307.66</b>	<b>S/</b>	<b>201,525.64</b>

*Fuente:* Información del Departamento de Cobranzas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia



Figura 8: Créditos cobrados a 90 días.

Fuente: Tabla 10  
Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 8 nos refleja los montos de créditos otorgados a un plazo mayor en relación a los anteriores y esto se puede explicar que gerencia al momento de otorgar los créditos aceptan los términos que los clientes le piden para la aceptación.

**Tabla 11**

LIQUIDEZ SEVERA				
ACTIVO CORRIENTE	2017	2018	2019	TOTAL
Caja y Bancos	S/350,121.71	S/396,342.94	S/367,613.48	S/1,114,078.13
Cuentas Cobrar Comerciales - Terceros	S/344,164.90	S/305,374.96	S/366,352.92	S/1,015,892.78
Cuentas Cobrar Personal, Accionistas Gerentes		S/3,290.17	S/23,381.82	S/26,671.99
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	S/377,274.57	S/4,423.15	S/26,815.71	S/408,513.43
Servicios y Otros Contratados Anticipad	S/23,060.32	S/91,529.40	S/71,630.29	S/186,220.01
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	S/25,062.32	S/29,218.13	S/20,869.60	S/75,150.05
Otros Activos Corrientes	S/153,918.65	S/88,417.05	S/85,954.39	S/328,290.09
<b>TOTAL</b>	<b>S/1,273,602.47</b>	<b>S/918,595.80</b>	<b>S/962,618.21</b>	
EXISTENCIAS	2017	2018	2019	TOTAL
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	S/25,062.32	S/29,218.13	S/20,869.60	S/75,150.05
<b>TOTAL</b>	<b>S/25,062.32</b>	<b>S/29,218.13</b>	<b>S/20,869.60</b>	
PASIVO CORRIENTE	2017	2018	2019	TOTAL
Tributos por Pagar	S/50,287.90	S/22,920.54	S/56,780.33	S/129,988.77

Remuneraciones y Participaciones por Pagar	S/38,419.04	S/38,611.30	S/61,197.82	S/138,228.16
Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - Terceros	S/438,704.82	S/429,958.50	S/416,345.00	S/1,285,008.32
Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	S/43,762.73	S/42,692.54	S/59,504.00	S/145,959.27
Obligaciones financieras	S/459,565.28	S/68,416.00	S/0.00	S/527,981.28
Cuentas Pagar Accionistas, Direct y Gerente	S/323,500.00	S/323,500.00	S/323,500.00	S/970,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/1,354,239.77</b>	<b>S/926,098.88</b>	<b>S/917,327.15</b>	

*Liquidez severa*

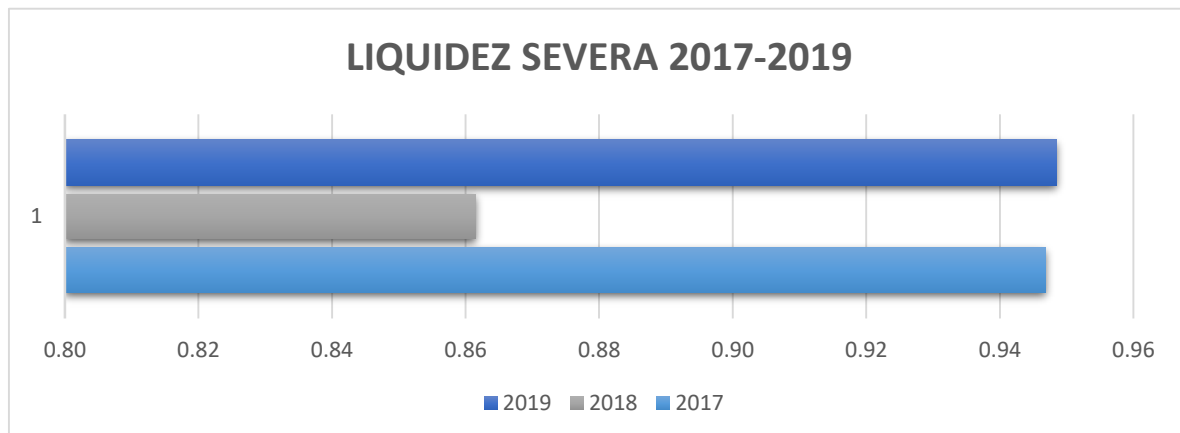
Fuente: Información de los activos de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia.

**Tabla 12**

*Cálculo de liquidez severa*

	ACTIVOS CORRIENTES – EXISTENCIAS-PAGOS ANTICIPADOS	/	PASIVO CORRIENTE	=	TOTAL
2017	1.225.479,83	/	S/1,294,239.77	=	0.95
2018	797.848,27	/	S/926,098.88	=	0.86
2019	870.118,32	/	S/917,327.15	=	0.95

Fuente: Información de la tabla 11  
Elaboración propia



*Figura 9 Liquidez severa*

Fuente: *Tabla 12*  
Elaboración *propia*

Interpretación:

En la figura 9 podemos observar que el indicador Liquidez Severa mide de una manera más precisa la capacidad que tiene la empresa para que pueda cumplir con sus obligaciones ya que esta excluye a las existencias o inventarios, debido a que son activos destinados a la venta y no al pago de deudas, también descontamos los pagos anticipados ya que es dinero que la empresa ya no tiene en efectivo para poder cumplir con sus obligaciones. Podemos observar que en el periodo 2017 la liquidez severa fue de 0.95, esto quiere decir que la empresa tuvo por cada S/1 de deuda 0.95 soles para poder cubrirlas, es decir no tiene la capacidad de pago inmediato, en el año 2018 la empresa tuvo por cada S/ 1 de deuda 0.86 soles para poder cubrirlas, es decir que no es suficiente para poder cumplir con todas sus obligaciones y en comparación al año 2017 fue disminuyendo su capacidad de pago, en el año 2019 la liquidez severa fue de 0.95, esto quiere decir que la empresa tuvo por cada S/ 1 de deuda 0.95 soles para poder cubrirlas, en este año la empresa tampoco tenía capacidad de pago, pero en comparación con el año 2018 la capacidad de pago fue aumentando levemente.

**Tabla 13**

*Activos bajo liquidez severa*

ACTIVOS BAJO LIQUIDEZ SEVERA				
AÑO	ACTIVO CORRIENTE – CXC VENCIDAS	/	PASIVO CORRIENTE	= TOTAL
2017	923.190,56	/	S/1.294.239,77	= 0,71
2018	545.684,38	/	S/926.098,88	= 0,59
2019	551.751,59	/	S/917.327,15	= 0,60

*Fuente:* Información de los activos bajo liquidez severa



Elaboración propia

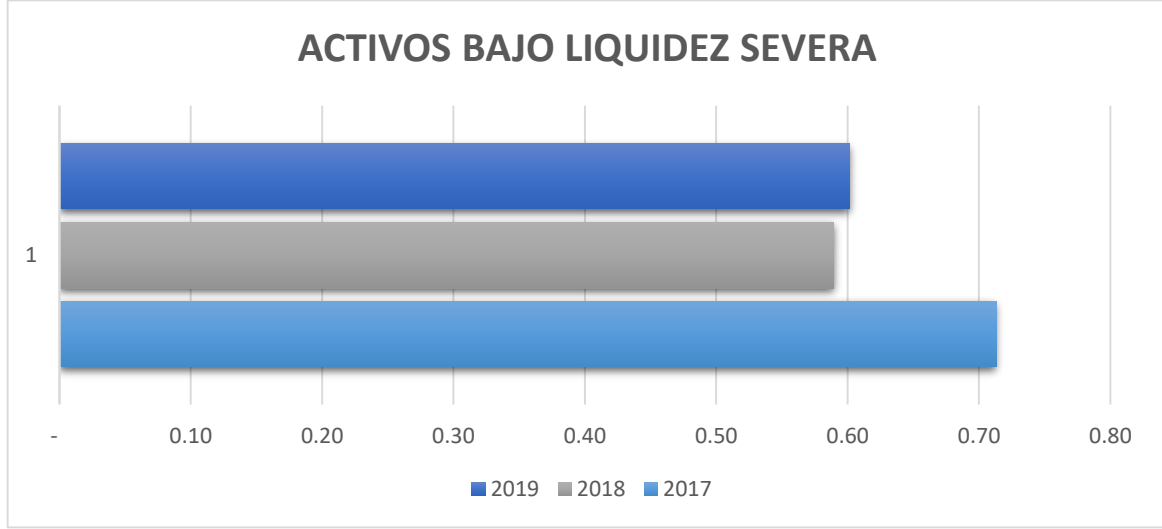


Figura 10 Activos bajo liquidez severa

Fuente: Tabla 13

Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 10, podemos observar cual es realmente la liquidez severa de la empresa ya que para poder obtener el resultado real y más preciso descontamos las cuentas por cobrar vencidas porque no se tiene certeza si tales cuentas se convertirán en dinero efectivo por ello en los periodos 2017; 2018 y 2019 los activos bajo liquidez severa fueron de 0.71; 0.59 y 0.60 respectivamente lo cual nos indica de forma más precisa que la empresa no cuenta con los medios suficientes para poder cubrir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

5.1.2. Hipótesis específica N°2: Las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

**Tabla 14**

*Créditos recibidos de los años 2017 al 2019 (expresado en soles)*

<b>MES/AÑO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Enero	S/ 126,844.29	S/ 164,258.50	S/ 143,582.15
Febrero	S/ 118,451.21	S/ 134,954.03	S/ 153,224.93
Marzo	S/ 176,354.68	S/ 168,745.21	S/ 184,215.76
Abril	S/ 161,031.97	S/ 158,726.47	S/ 210,043.19
Mayo	S/ 170,113.08	S/ 179,654.52	S/ 166,719.54
Junio	S/ 174,701.31	S/ 132,587.20	S/ 172,025.82
Julio	S/ 204,874.31	S/ 196,564.65	S/ 220,622.56
Agosto	S/ 162,104.87	S/ 136,548.75	S/ 194,015.42
Septiembre	S/ 182,460.18	S/ 167,856.88	S/ 176,323.01
Octubre	S/ 167,542.04	S/ 176,554.57	S/ 115,232.18
Noviembre	S/ 197,237.45	S/ 174,964.22	S/ 102,527.77
Diciembre	S/ 208,322.61	S/ 181,835.00	S/ 179,049.67
<b>TOTAL</b>	<b>S/2,050,038.00</b>	<b>S/ 1,973,250.00</b>	<b>S/2,017,582.00</b>

Fuente: Información de los créditos recibidos de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

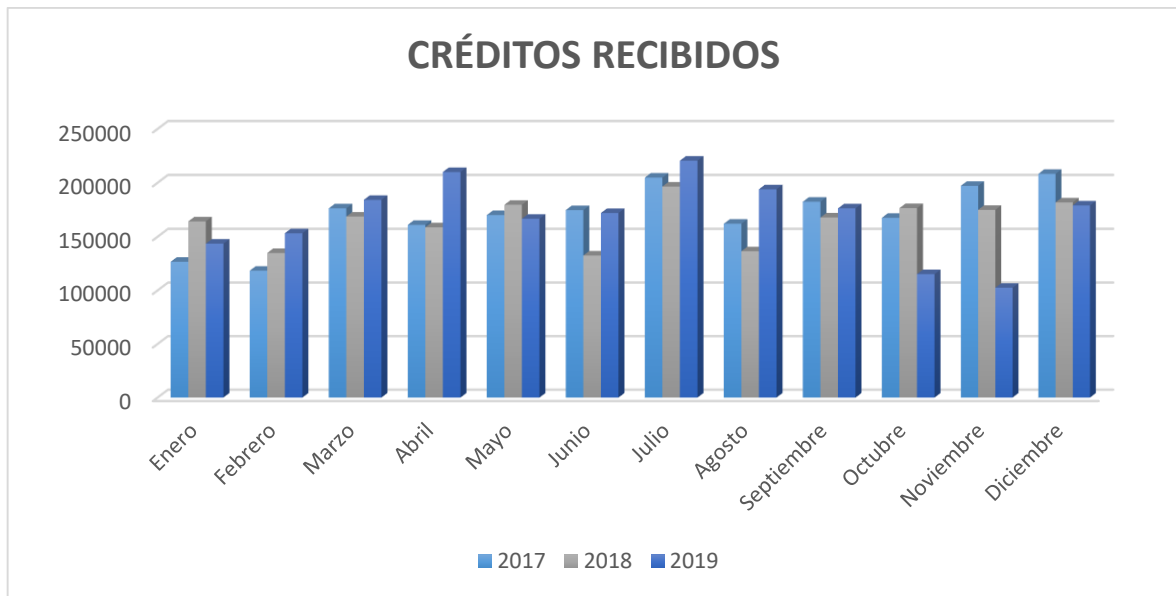


Figura 11 Créditos recibidos

Fuente: Tabla 14

Elaboración propia

#### Interpretación:

En la figura 11 se detalla los montos de créditos que la empresa ha recibido mes a mes durante los años 2017; 2018 y 2019. Podemos observar que la empresa tiene gran cantidad de endeudamiento debido a que no cuenta con liquidez para poder afrontar sus obligaciones y eso hizo que siga incrementando la deuda de la empresa. En el año 2017 el total de su deuda fue de S/2,050,038.00; en el 2018 hubo una disminución de S/ 76,788.00 por lo que quedo como deuda anual el monto de S/ 1,973,250.00; caso contrario ocurrió en el 2019 ya que la deuda en vez de seguir disminuyendo, aumentó en S/ 44,332.00 obteniendo una deuda total de S/ 2,017,582.00.

#### Tabla 15

Pendientes de pago – vencidas (expresado en soles)

MES/AÑO	2017	2018	2019
Enero	S/ 25,324.16	S/ 24,804.87	S/ 20,266.23
Febrero	S/ 28,451.26	S/ 28,635.65	S/ 23,641.92

Marzo	S/	24,746.81	S/	24,674.54	S/	26,013.76
Abril	S/	29,745.10	S/	31,254.11	S/	25,658.46
Mayo	S/	32,877.10	S/	30,065.78	S/	24,512.02
Junio	S/	35,803.67	S/	25,675.64	S/	26,409.55
Julio	S/	37,455.06	S/	29,457.93	S/	28,008.84
Agosto	S/	29,422.41	S/	27,965.41	S/	28,792.88
Septiembre	S/	30,014.41	S/	31,763.64	S/	26,034.41
Octubre	S/	29,569.45	S/	30,697.76	S/	35,693.12
Noviembre	S/	30,822.76	S/	35,592.64	S/	39,541.46
Diciembre	S/	40,423.87	S/	37,020.05	S/	41,540.16
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>374,656.06</b>	<b>S/</b>	<b>357,608.02</b>	<b>S/</b>	<b>346,112.81</b>

Fuente: Información de los pendientes de pagos vencidas de la empresa Mad Lima

Hoteles S.A.

Elaboración propia

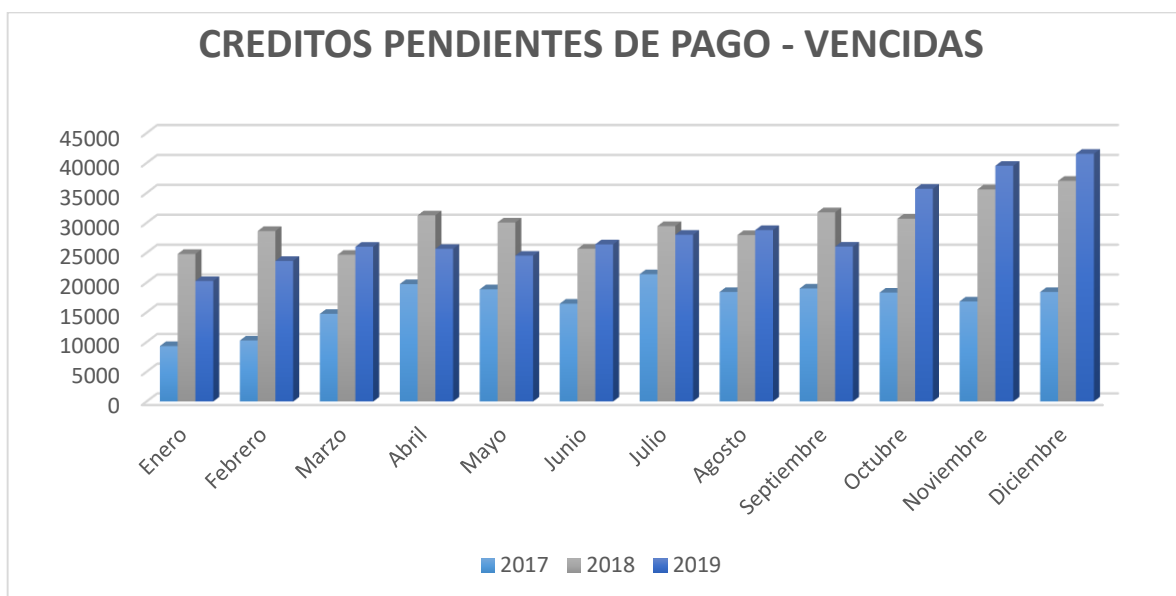


Figura 12 Créditos pendientes de pago - vencidas

Fuente: Tabla 15

Elaboración propia

Interpretación:

La figura 12 nos demuestra la incapacidad de pago que tuvo la empresa durante los años 2017; 2018 y 2019. Podemos decir que la empresa no ha cumplido con sus pagos en la fecha oportuna debido a la falta de liquidez que posee, se observa también que ha ido incrementando mes a mes como se detalla en la figura los

últimos meses de cada año el valor de su deuda ha ascendido en relación a los otros meses.

**Tabla 16**

Pendientes de pago – no vencidas

MES/AÑO	2017		2018		2019	
Enero	S/	4,550.41	S/	5,698.65	S/	5,678.90
Febrero	S/	5,123.08	S/	5,324.82	S/	6,243.18
Marzo	S/	5,872.17	S/	5,875.45	S/	6,100.14
Abril	S/	6,267.87	S/	6,025.87	S/	7,318.01
Mayo	S/	5,569.99	S/	6,125.86	S/	6,340.16
Junio	S/	4,852.08	S/	5,986.54	S/	5,100.17
Julio	S/	6,250.46	S/	6,029.71	S/	6,945.41
Agosto	S/	4,608.46	S/	5,987.44	S/	4,913.61
Septiembre	S/	4,817.46	S/	5,687.00	S/	5,014.43
Octubre	S/	5,388.46	S/	5,909.70	S/	4,840.16
Noviembre	S/	5,120.11	S/	6,874.67	S/	5,463.49
Diciembre	S/	5,628.21	S/	6,824.77	S/	6,274.53
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>64,048.76</b>	<b>S/</b>	<b>72,350.48</b>	<b>S/</b>	<b>70,232.19</b>

Fuente: Información de los pendientes de pagos no vencidas de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia

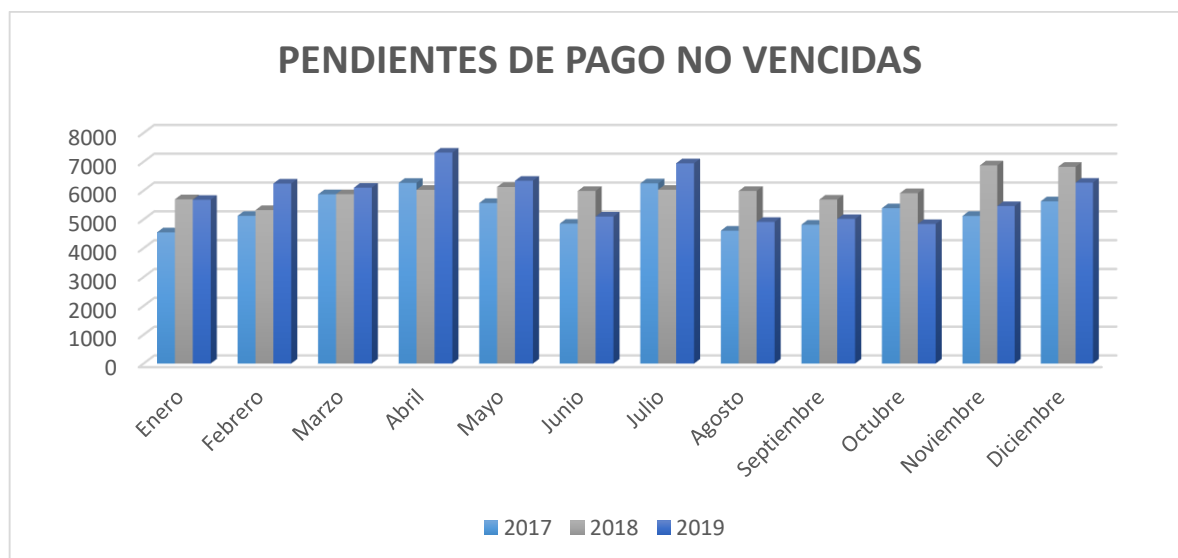


Figura 13 Créditos pendientes de pago - no vencidas

Fuente: Tabla 16

Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 13 se sigue observando la incapacidad de pago de la empresa, pero a diferencia de lo mostrado en la figura 12, estos créditos aun no cumplen con la fecha de vencimiento, generando para la empresa una oportunidad de tiempo para poder cumplir con las obligaciones pendientes de pago.

**Tabla 17**

Créditos pagados en la fecha

	<b>2017</b>		<b>2018</b>		<b>2019</b>	
Enero	S/	74,521.10	S/	77,654.21	S/	81,612.75
Febrero	S/	75,014.21	S/	75,245.63	S/	79,653.82
Marzo	S/	68,412.17	S/	79,256.72	S/	82,988.19
Abril	S/	72,414.31	S/	82,635.89	S/	83,015.02
Mayo	S/	72,154.34	S/	80,763.41	S/	78,910.76
Junio	S/	85,145.34	S/	81,785.75	S/	73,022.42
Julio	S/	90,645.10	S/	80,125.87	S/	65,022.67
Agosto	S/	90,410.08	S/	79,354.11	S/	70,319.82
Septiembre	S/	82,406.51	S/	77,986.73	S/	65,635.92
Octubre	S/	89,819.64	S/	79,156.88	S/	74,715.35
Noviembre	S/	86,351.42	S/	76,569.51	S/	85,977.44
Diciembre	S/	88,688.77	S/	89,526.63	S/	84,121.68
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>975,982.99</b>	<b>S/</b>	<b>960,061.34</b>	<b>S/</b>	<b>924,995.84</b>

Fuente: Información de los créditos pagados en la fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia

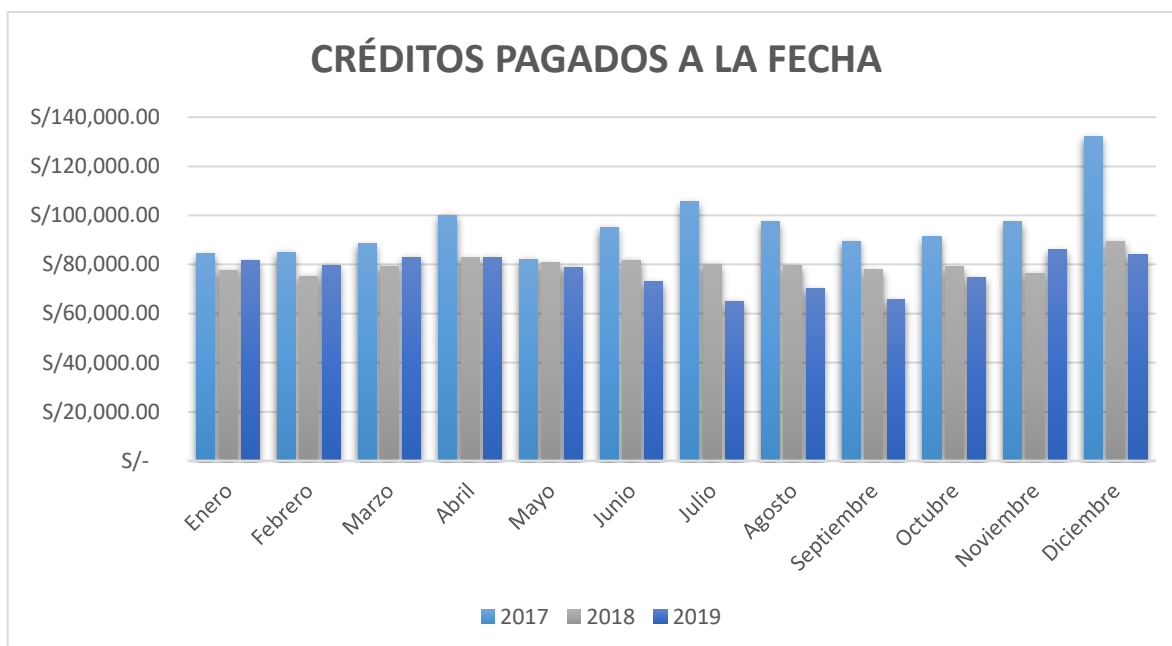


Figura 14 Créditos pagados a la fecha

Fuente: Tabla 17

Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 14 observamos la cantidad de créditos que sí se han pagado en la fecha establecida entre Mad Lima Hoteles S.A. y los proveedores, esto nos muestra que ha pagado una parte de la deuda que posee en los periodos 2017 al 2019 y observamos que al pasar los años la cantidad de pago ha ido disminuyendo, en el año 2017 pago en total S/ 1,148,806.10, para el año 2018 fue disminuyendo a S/ 960,061.34 y para el año 2019 pagó S/ 924,995.84 pero aun así tiene gran cantidad de deuda.

**Tabla 18**

Créditos pagados fuera de fecha

MES/AÑO	2017	2018	2019
Enero	S/ 55,210.46	S/ 41,845.52	S/ 47,415.32
Febrero	S/ 58,352.16	S/ 43,969.65	S/ 57,125.46
Marzo	S/ 51,550.44	S/ 56,997.99	S/ 60,746.19
Abril	S/ 65,856.19	S/ 42,358.61	S/ 64,164.19
Mayo	S/ 50,045.06	S/ 39,874.52	S/ 49,469.41
Junio	S/ 47,904.66	S/ 43,854.02	S/ 50,136.46
Julio	S/ 68,945.16	S/ 50,733.78	S/ 66,126.78

Agosto	S/	40,508.44	S/	49,987.33	S/	57,187.16
Septiembre	S/	41,419.09	S/	49,863.07	S/	49,198.46
Octubre	S/	39,623.64	S/	52,456.87	S/	51,794.61
Noviembre	S/	45,063.16	S/	55,642.80	S/	60,468.66
Diciembre	S/	70,871.73	S/	55,646.00	S/	62,408.46
<b>TOTAL</b>	<b>S/</b>	<b>635,350.19</b>	<b>S/</b>	<b>583,230.16</b>	<b>S/</b>	<b>676,241.16</b>

Fuente: Información de los créditos pagados fuera de fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

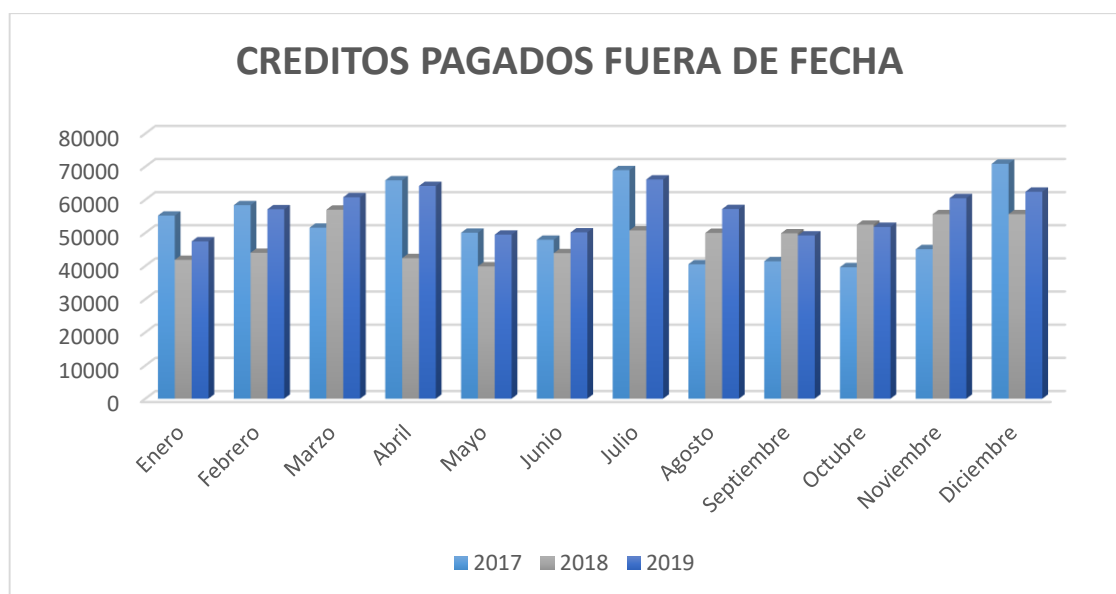


Figura 15 Créditos pagados fuera de fecha

Fuente: Tabla 18  
Elaboración propia

#### Interpretación:

En la figura 15 detallamos los pagos que la empresa realizo, pero fueron hechos fuera de la fecha pactada, es decir no pudo cumplir con su obligación oportuna en la fecha indicada pero aun así asumió y pago el crédito que había recibido. En el año 2017 pago fuera de fecha la cantidad de S/ 635,350.19, en el 2018 sus pagos fuera de fecha descendieron a S/ 583,230.16 y finalmente para el año 2019 los pagos ascendieron a S/ 676,241.16.



Tabla 19

*Rotación de cuentas por pagar*

AÑO	ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR
2017	3,31
2018	4,59
2019	4,85

Fuente: Información de los créditos pagados fuera de fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia



Figura 16 Rotación de cuentas por pagar

Fuente: Tabla 19

Elaboración propia

**Interpretación:**

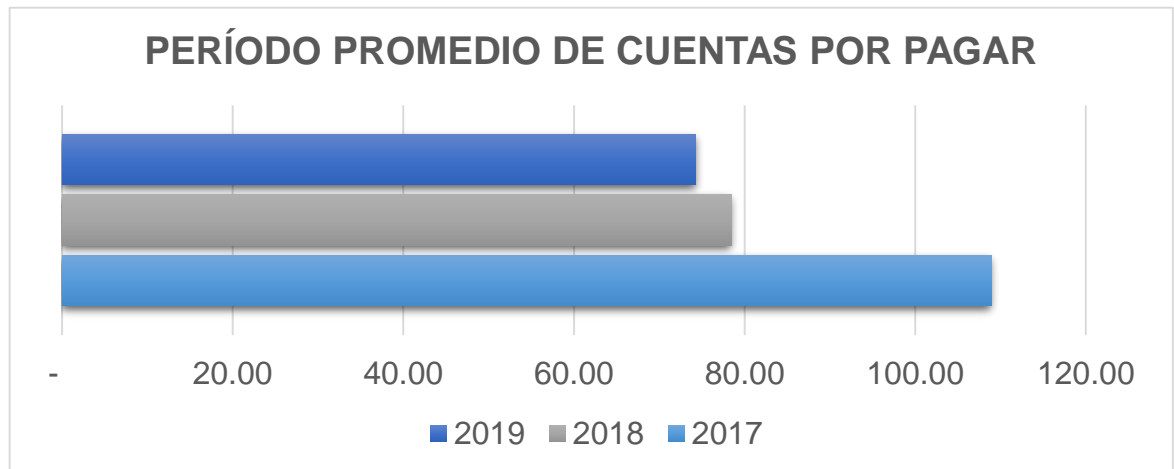
Como se muestra en la tabla 19 detallamos la rotación de cuentas por pagar por cada periodo estudiado, para hallar dicha rotación se empleó la fórmula de créditos recibidos / total de cuentas por pagar. Para el año 2017 tuvimos como resultado 3,31, para el periodo 2018 fue 4.59 y finalmente en el periodo 2019 obtuvimos como resultado 4.85, estos montos nos demuestran la variación de rotación de cuentas por pagar.

**Tabla 20**

*Periodo promedio de cuentas por pagar*

AÑO	ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	DIAS DEL PERIODO	PERIODO PROMEDIO DE CXP
2017	3,31	360	108,92
2018	4,59	360	78,44
2019	4,85	360	74,29

Fuente: Información de los créditos pagados fuera de fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia



*Figura 17 Periodo promedio de cuentas por pagar*

Fuente: Tabla 20  
Elaboración propia

**Interpretación:**

Como se muestra en la tabla 20 detallamos el periodo promedio de cuentas por pagar por cada periodo estudiado. Por lo cual se observa que el periodo promedio de cuentas por pagar es de 108,92; 78.44 y 74.29 para los periodos 2017, 2018, 2019 respectivamente.

**Tabla 21***Rotación de cuentas por pagar*

---

ANÁLISIS DE ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR			
ROTACION DE CXP	3,31	4,59	4,85
PERIODO PROMEDIO DE PAGO	108,92	78,44	74,29
FINANCIAMIENTO EN CXP (total cxp)	438.704,82	429.958,50	416.345,00
FINANCIAMIENTO X DIA	0,0002483	0,0001824	0,0001784
VARIACION DEL FINANCIAMIENTO		-8.746,32	-13.613,50
EFFECTO POR EL CAMBIO DE TIEMPO		78,41	74,27
EFFECTO POR EL CAMBIO DE COMPRAS		-8.824,74	-13.687,77

---

Fuente: Información de los créditos pagados fuera de fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 21 podemos mostrar la investigación de manera más específica ya que analizamos la variación de los cambios en los periodos estudiados. Lo cual se desarrolló con la ayuda de las tablas 19 y tabla 20 (véase la pág. 73) para poder continuar con el análisis, desarrollamos la variación del financiamiento y el efecto por el cambio de tiempo y compras, lo cual como resultado tenemos que en el periodo 2018 fue de -8,824.74 y en el año 2019 fue de -13,687.77 indicándonos así que la empresa ha tenido menos eficiencia con respecto a los pagos y negociaciones con sus proveedores.

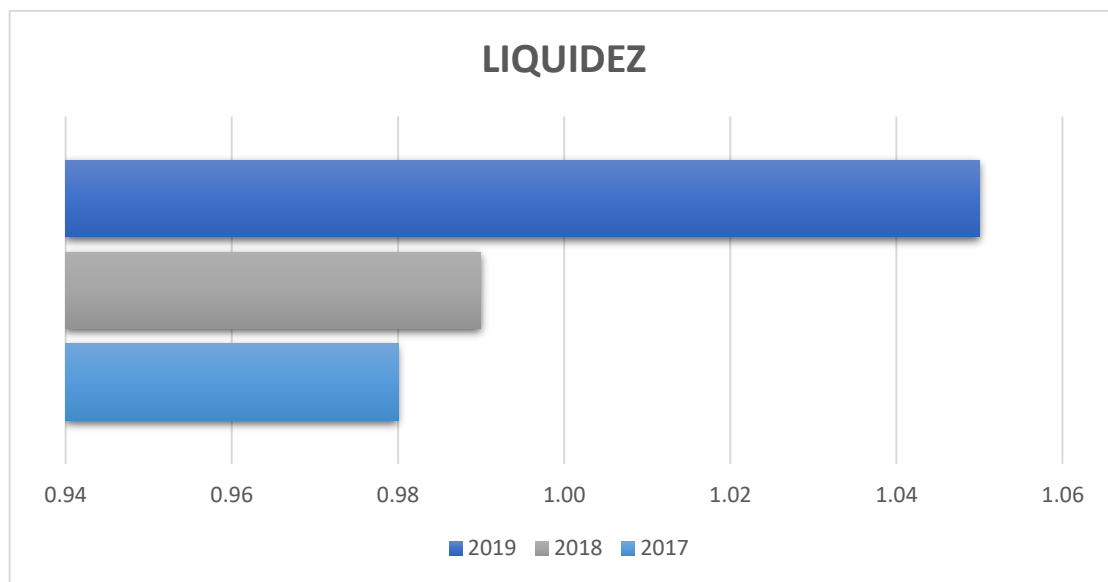
5.1.3. Hipótesis General: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

**Tabla 22**

*Liquidez*

AÑO	LIQUIDEZ GENERAL
2017	0,98
2018	0,99
2019	1,05

Fuente: Información de los Estados Financieros a de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia



*Figura 18 Liquidez*

Fuente: Tabla 22  
Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 22 podemos observar el resultado de la liquidez general en cada periodo. Enfatizando el año 2017 y 2018 la liquidez fue de 0.98 y 0.99 respectivamente, lo cual nos indica que no contaba con suficiente liquidez para poder cumplir con sus

obligaciones a corto plazo, y en el año 2019 se observa un panorama diferente porque se puede decir que la empresa para ese año si podía cumplir con sus obligaciones.

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

### Tablas 23

#### Capital de Trabajo

AÑO	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	CAPITAL DE TRABAJO
2017	S/1.273.602,47	S/1.294.239,77	-S/ 20.637,30
2018	S/918.595,80	S/926.098,88	-S/ 7.503,08
2019	S/962.618,21	S/917.327,15	S/ 45.291,06

Fuente: Información de los Estados Financieros a de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

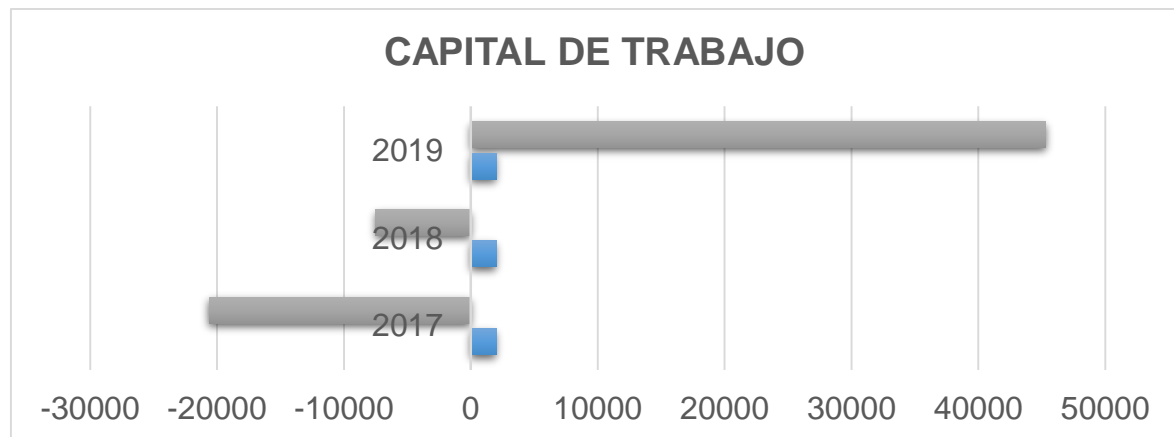


Figura 19 Capital de Trabajo

Fuente: Tabla 23  
Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla 23 nos muestra que al restar el activo corriente del pasivo corriente, este tipo de ratio financiero muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas, es un indicador que refleja lo que le queda a una empresa al final para

poder operar como se observa en los años 2017 y 2018 el capital de trabajo fue de – S/ 20,637.30 y - S/ 7,503.08 respectivamente lo cual nos dice que no dispone de efectivo para poder disponer y pagar de sus deudas, en el año 2019 la situación mejoró y ascendió a S/ 45,291.06.

**Tablas 24**

*Periodo Promedio de Cuentas por Cobrar*

AÑO	VENTAS AL CRÉDITO	CUENTAS POR COBRAR	ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR
2017	S/ 521.802,15	S/ 344.164,90	1,52
2018	S/ 489.515,22	S/ 305.374,96	1,60
2019	S/ 551.552,92	S/ 366.352,92	1,51

Fuente: Información de los Estados Financieros a de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración Propia

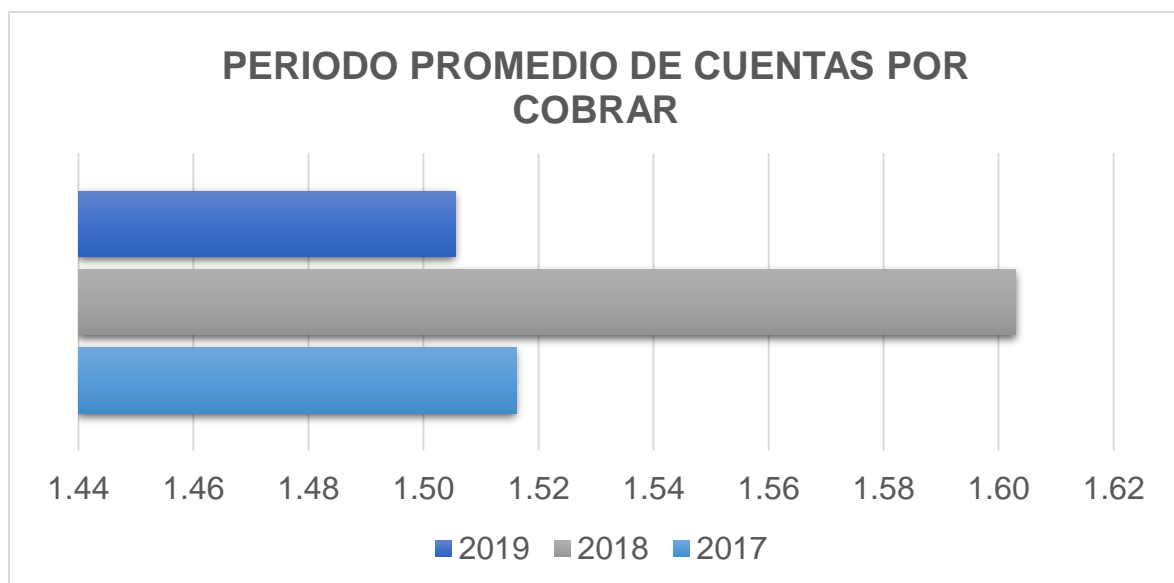


Figura 20 Rotación de Cuentas por Cobrar

Fuente: Tabla 24  
Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 24 nos muestra el periodo promedio de cuentas por pagar que tiene la empresa Mad Lima Hoteles S.A., obtenemos estos resultados al dividir el total de

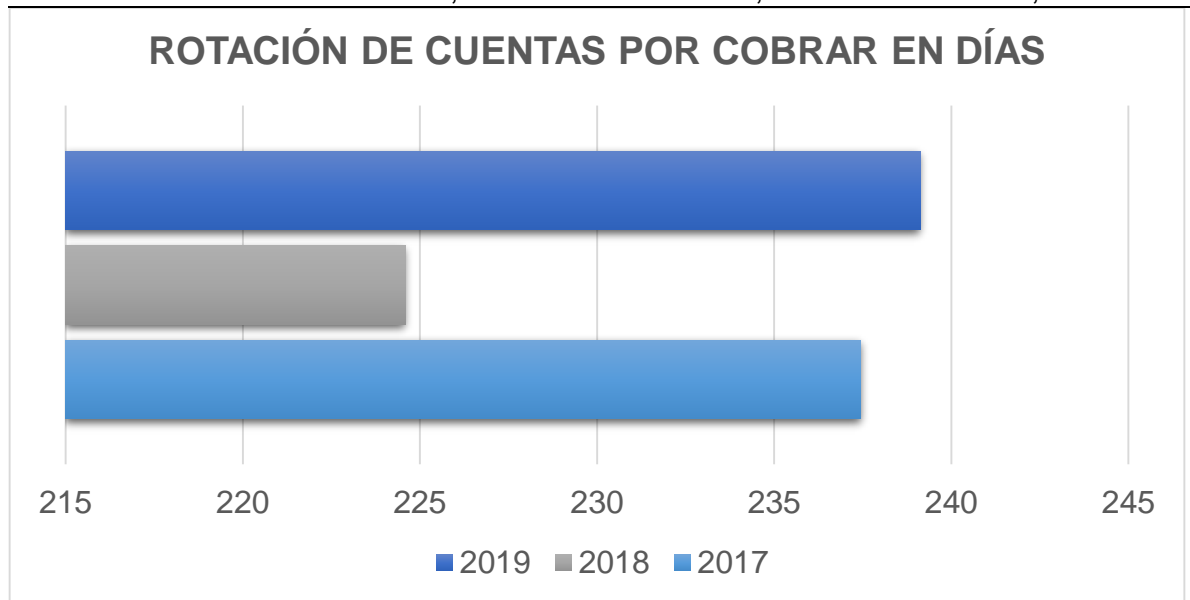
ventas al crédito con el periodo de cuentas por cobrar clientes, teniendo como resultado 1.52; 1.60 y 1.51 para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente.

**Tabla 25**

*Rotación de Cuentas por Cobrar en días*

Fuente: Información de los Estados Financieros a de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración Propia

AÑO	VENTAS AL CRÉDITO	CUENTAS POR COBRAR	TIEMPO
2017	S/ 521.802,15	S/ 344.164,90	237,45
2018	S/ 489.515,22	S/ 305.374,96	224,58
2019	S/ 551.552,92	S/ 366.352,92	239,12



*Figura 21 Rotación de Cuentas por Cobrar*

Fuente: Tabla 25  
Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 21 podemos visualizar el tiempo de rotación de una cuenta por cobrar, es decir lo que se demoran en pagarnos los clientes. Para el año 2017, 2018 y 2019 tenemos que el tiempo fue de 237.45 días, 224.58 días y 239.12 días

respectivamente, es decir lo que se demoraron los clientes en hacer el pago correspondiente.

## 5.2. Resultados inferenciales

En nuestro trabajo de investigación no realizamos resultados inferenciales ya que la investigación es de análisis descriptivo.

## 5.3. Otro tipo de resultados, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.

5.3.1. Hipótesis específica N°1: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

La fórmula que aplicaremos para hallar el cálculo de la liquidez severa es:

$$\text{LIQUIDEZ SEVERA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{EXISTENCIAS} - \text{PAGOS ANTICIPADOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

### Tabla 26

#### *Cálculo de liquidez severa*

	ACTIVO CORRIENTE	-	EXISTENCIAS	-	PAGOS ANTICIPADOS	/	PASIVO CORRIENTE	=	TOTAL
2017	S/1,273,602.47	-	S/25,062.32	-	S/23,060.32	/	S/1,294,239.77	=	0.95
2018	S/918,595.80	-	S/29,218.13	-	S/91,529.40	/	S/926,098.88	=	0.86
2019	S/962,618.21	-	S/20,869.60	-	S/71,630.29	/	S/917,327.15	=	0.95

Fuente: Información sacada de los estados financieros de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

Elaboración propia



**Tabla 27***Activos bajo liquidez severa*

La fórmula que aplicaremos para hallar el cálculo de activos bajo liquidez severa es:

LIQUIDEZ SEVERA	=	$\frac{((\text{ACTIVO -EXISTENCIAS - PAGOS ANTICIPADOS}) - \text{CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS})}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$
-----------------	---	---

ACTIVOS BAJO LIQUIDEZ SEVERA					
AÑO	ACTIVO CORRIENTE	- CXC VENCIDAS	- SALDO	/ PASIVO CORRIENTE	= TOTAL
2017	1.225.479,83	- 302.289,27	- 923.190,56	/ S/1.294.239,77	= 0,71
2018	797.848,27	- 252.163,89	- 545.684,38	/ S/926.098,88	= 0,59
2019	870.118,32	- 318.366,73	- 551.751,59	/ S/917.327,15	= 0,60

*Fuente:* Información de los estados financieros de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.  
Elaboración propia

**Tabla 28***Comparación de liquidez severa y activos bajo liquidez severa*

	LIQUIDEZ SEVERA	ACTIVOS BAJO LIQUIDEZ SEVERA	DISMINUCION
2017	0.95	0.71	-0.24
2018	0.86	0.59	-0.27
2019	0.95	0.60	-0.35

*Fuente:* Información de la tabla 26 y tabla 27  
Elaboración propia

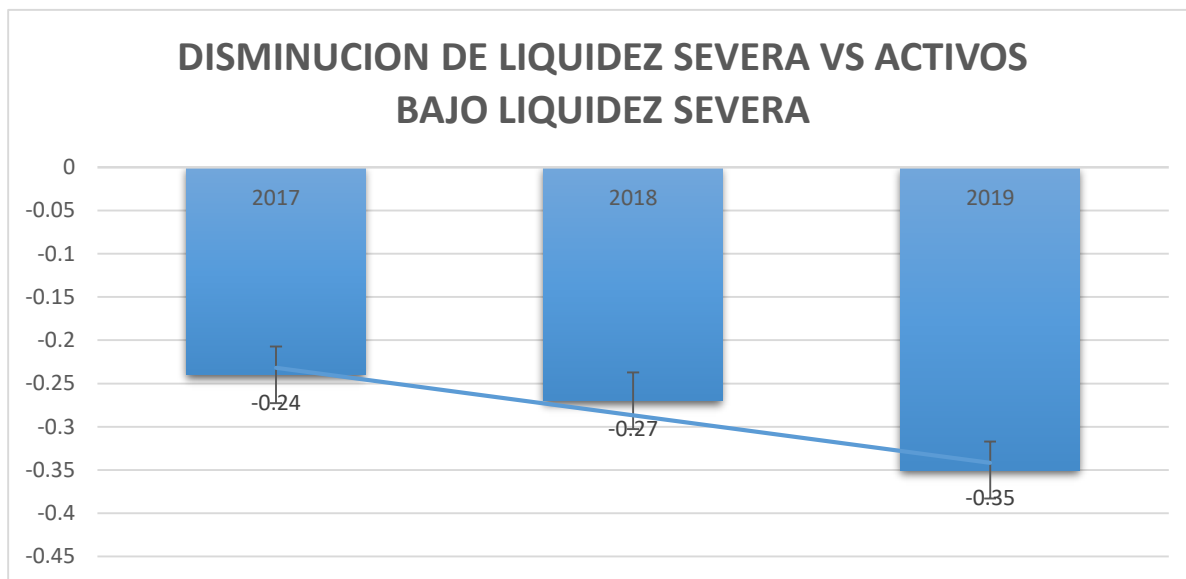


Figura 22 Liquidez severa vs activos bajo liquidez severa 2017-2019

Fuente: Tabla 28

Elaboración propia

5.3.2. Hipótesis específica N°2: Las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

**Tabla 29**

*Rotación de cuentas por pagar*

AÑO	CRÉDITOS RECIBIDOS	TOTAL CUENTAS POR PAGAR	ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR
2017	S/ 1.450.038,00	S/ 438.704,82	3,31
2018	S/ 1.973.250,00	S/ 429.958,50	4,59
2019	S/ 2.017.582,00	S/ 416.345,00	4,85

Fuente: Información de los créditos pagados fuera de fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia

**Tabla 30***Periodo promedio de cuentas por pagar*

AÑO	ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	DIAS DEL PERIODO	PERIODO PROMEDIO DE CXP
2017	3,31	360	108,92
2018	4,59	360	78,44
2019	4,85	360	74,29

Fuente: Información de los créditos pagados fuera de fecha de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

5.3.3. Hipótesis General: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \text{ACTIVO CORRIENTE} / \text{PASIVO CORRIENTE}$$

**Tabla 31***Liquidez general*

AÑO	ACTIVO CORRIENTE /	PASIVO CORRIENTE	LIQUIDEZ GENERAL
2017	S/1.273.602,47 /	S/1.294.239,77	0,98
2018	S/918.595,80 /	S/926.098,88	0,99
2019	S/962.618,21 /	S/917.327,15	1,05

Fuente: Información de los Estados Financieros a de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.  
Elaboración propia

### Ratio de Capital de Trabajo

Al restar el activo corriente del pasivo corriente, este tipo de ratio financiero muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas. Sería un indicador de lo que le queda a una empresa al final para poder operar.

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

**Tabla 32**

*Capital de trabajo*

AÑO	ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE	CAPITAL DE TRABAJO
2017	S/1.273.602,47	S/1.294.239,77	-S/ 20.637,30
2018	S/918.595,80	S/926.098,88	-S/ 7.503,08
2019	S/962.618,21	S/917.327,15	S/ 45.291,06

Fuente: Información de los Estados Financieros a de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.

Elaboración propia

Este indicador refleja lo que le queda a una empresa al final para poder operar como se observa en los años 2017 y 2018 el capital de trabajo fue de – S/ 20,637.30 y - S/ 7,503.08 respectivamente lo cual nos dice que no dispone de efectivo para poder disponer y pagar de sus deudas, en el año 2019 la situación mejoró y ascendió a S/ 45,291.06.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

#### 6.1.1. Hipótesis específica N°1: Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

Las políticas de cobranza son el conjunto de medidas que una empresa adopta para poder controlar y asegurar la obtención de sus cuentas vencidas o por vencer de la mejor manera posible para que se pueda manejar una liquidez estable o positiva y así evitar que la entidad incurra en préstamos o algún otro requerimiento que pueda perjudicar a la empresa. A través de los resultados descriptivos (5.1), se refleja que la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. no posee un adecuado control de sus cuentas por cobrar, donde se puede observar que el total de créditos otorgados por la empresa durante los periodos 2017, 2018 y 2019 es de S/ 521,802.15, S/ 489,515.22 y S/ 551,552.92 respectivamente como se puede observar en la tabla 3 (véase la pág. 50), asimismo, observándose la figura 1 (véase la pág. 51) durante los meses de julio y diciembre de los periodos analizados se otorgó un mayor crédito a las empresas por eventos corporativos.

Se puede visualizar en la tabla 4 (véase la pág. 52) que el total de las cuentas por cobrar es de S/ 344,164.90 en el periodo 2017, S/ 305,374.96 en el periodo 2018 y S/ 366,352.92 el periodo 2019. En la figura 2 (véase la pág. 52) las cuentas por cobrar se clasifican en cuentas por cobrar vencidas y cuentas por cobrar no vencidas, las cuentas por cobrar vencidas son aquellos créditos que ya cumplieron con el plazo de pago establecido y aun así está pendientes de cobro, siendo estas de S/ 302,289.27, S/ 252,163.89 y S/ 318,366.73 de los periodos 2017,2018 y 2019, según lo indicado, las cuentas por cobrar no vencidas son aquellos créditos que aún no cumplen con el plazo establecido de pago , siendo estas de S/ 41,875.63, S/ 53,211.07 y S/ 47,986.19 concerniente a los periodos 2017,2018 y 2019.

En la tabla 5 (véase la pág. 53) las cuentas por cobrar vencidas son de S/ 302,289.27, S/ 252,163.89 y S/ 318,366.73 de los periodos 2017,2018 y 2019 respectivamente. Estas cuentas hacen referencia a los créditos que se otorgaron a los clientes y que no cumplieron con el plazo de pago establecido, por consecuencia de que hubo omisión de procedimientos en el control de los clientes con riesgos crediticios. En la figura 3 (véase la pág. 54) se refleja que la empresa presenta en mayor proporción de cuentas por cobrar vencidas en el periodo 2019 respecto a los periodos 2017 y 2018, lo que trajo como consecuencia lo mencionado.

Se puede observar en la tabla 6 (véase la pág. 55) las cuentas por cobrar no vencidas que son S/ 41,875.63, S/ 53,211.07 y S/ 47,986.19 referente a los periodos 2017,2018 y 2019. Estas cuentas hacen alusión a los créditos que aún no ha culminado el plazo de pago establecido. En la figura 4 (véase la pág. 55) podemos observar que existen clientes que aún tienen tiempo disponible para realizar el pago de los créditos. Asimismo, podemos ver que en el mes de diciembre donde la empresa tiene mayores cuentas por cobrar no vencidas tiene mayor demanda por los servicios prestados a las empresas.

La empresa ha otorgado créditos en plazos de 15, 30, 60 y 90 días, como se puede observar en la tabla 7 (véase la pág. 56) los créditos otorgados a 15 días no son de mayor proporción en relación a los plazos de 30, 60 y 90 días, como se puede reflejar en la tabla 8 (véase en la pág. 57), tabla 9 (véase la pág.59) y tabla 10 (véase la pág. 60) en relación a las tablas mencionadas. Esto se debió a que existieron clientes que optaron por el plazo máximo de pago, siendo este el de 90 días, pero a pesar de otorgarles este beneficio los clientes no cumplieron con lo pactado.

Luego de medir la liquidez severa según la tabla 12 (véase la pág. 63) notamos que la empresa tuvo como resultado 0.95; 0.86 y 0.95 como se especifica en los periodos 2017, 2018 y 2019, lo que representa que la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. no posee una capacidad de cumplimiento de obligaciones con terceros, adicionalmente, la mayoría de sus activos está conformado por un alto porcentaje de cuentas por cobrar como se detalla en la tabla 4 (véase la pág.52).

Continuando con la investigación se realizó el análisis de manera más minuciosa a los activos, no considerando a las cuentas por cobrar vencidas, puesto que no se tiene la certeza de que dichas cuentas se conviertan en efectivo; teniendo como resultado que los activos bajos liquidez severa fueron de 0.71 en el año 2017, 0.59 en el año 2018 y por último 0.60 en el año 2019, lo que quiere decir que la empresa efectivamente con estos indicadores no posee una adecuada capacidad de pago.

Los párrafos anteriores nos han permitido demostrar que las políticas de cobranzas tienen vinculación en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

6.1.2. Hipótesis específicas N°2: Las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

Los plazos de pago permiten cumplir con las obligaciones en un tiempo determinado lo que es plasmado por dos partes que es el proveedor y el cliente, en este caso MAD LIMA HOTELES S.A, con la finalidad de seguir con el movimiento en la prestación de servicios incurre en prorrogar el pago total de sus deudas, esto se debió a que no se da de una manera proporcional los pagos a los proveedores y los cobros que se obtienen por el servicio que se prestó.

Enfocándonos en los resultados descriptivos (5.1), que refleja que la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. no realiza el cumplimiento de sus obligaciones con el dinero recaudado por el servicio prestado, como se puede observar en la tabla 14 (véase la pág. 66), que el total de los créditos recibidos entre los años 2017, 2018 y 2019, son de S/ 2,050,038.00; S/ 1,973,250.00 y S/ 2,017,582.00 respectivamente, de los cuales según la tabla 15 (véase la pág. 67), nos detalla los créditos que ya vencieron el plazo de pago y que la empresa tuvo que haber cumplido, esto generó que deuda de la empresa se incrementara.

Se puede observar en la tabla 15 (véase la pág. 67), que entre los años 2017, 2018 y 2019 las cuentas por pagar vencidas fueron aumentando, esto se debió a la falta de liquidez que la empresa tenía, comparando con las cuentas por pagar no vencidas que observamos en la tabla 16 (véase la pág. 69) la diferencia es

significativa, es decir que MAD LIMA HOTELES S.A. no está cumpliendo con el pago oportuno de los créditos que ha recibido, generando incertidumbre al no saber si las cuentas por pagar no vencidas serán canceladas en la fecha establecida con el proveedor.

Finalmente visualizando la tabla 17 (véase la pág. 70), podemos observar que la empresa a pesar de no poseer liquidez ha pagado cierta parte de su deuda con los proveedores, se observa que en el año 2017 pago a la fecha el monto de S/ 975,982.99 en el 2018 el pago descendió a S/ 960,061.34 y finalmente en el año 2019 fue de S/ 924,995.84. En la tabla 18 (véase la pág. 71) visualizamos que la empresa cumplió con pagar parte de las obligaciones que tenía, estos pagos fueron de S/ 635,350.19, S/ 583,230.16 y S/ 676,241.16 en los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente; dichos pagos no fueron en la fecha en que correspondía si no después de haber vencido el plazo del crédito recibido, esto es con la finalidad de que su deuda con los proveedores no siga incrementándose.

Los párrafos anteriores nos han permitido demostrar que las políticas de cobranzas bien aplicados ayudan a cumplir con los plazos de pago de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

6.1.3. Hipótesis general: las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.

En la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. se demostró que, en los departamentos relacionados al proceso del otorgamiento de créditos y ejecución de cobranzas, no se realizó los filtros adecuados y suficientes; es decir, el personal encargado realizó dichos procedimientos acorde a su experiencia y criterio por una falta de obligatoriedad y supervisión. Esto generó que las cuentas por cobrar se incrementaran y a su vez la liquidez se vea severamente afectada.

Como demostración a nuestra hipótesis general podemos contrastar lo siguiente:



Debido a que la empresa Mad Lima Hoteles S.A. no aplica los procesos de ejecución de cobranza de una manera adecuada se obtuvo como resultado que los clientes realizan el pago de los créditos otorgados en plazos posteriores a los establecidos, como podemos ver en la tabla 25 (véase en la pág. 79) la rotación de cuentas por cobrar en días son de 237.45; 224.58 y 239.12 para los periodos 2017,2018 y 2019 respectivamente; lo cual, quiere decir que los clientes se demoran en pagar en promedio, 234 días, plazo superior al que la empresa otorga los créditos, ya que esta tiene solo un plazo máximo de 90 días, según la tabla 10 (véase en la pág. 60). Como consecuencia de ello, la empresa no cuenta con un adecuado flujo de efectivo en el momento requerido y se refleja en la liquidez de la empresa, como se detalla en la tabla 22 (véase la pág. 76) que obtuvimos como resultado 0.98;0.99 y 1.05 para los periodos 2017, 2018 y 2019 respectivamente, por lo tanto, ha quedado demostrada de manera descriptiva y con otros tipos de resultados la hipótesis general.

## 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

### 6.2.1. El resultado de la hipótesis específica 1:

La aplicación de los procedimientos de cobranza afectó a la liquidez severa puesto que al no contar con adecuados métodos establecidos y que el personal encargado de ejecutar las cobranzas lo haya realizado de manera empírica; es decir, a su criterio, originará que las cuentas por cobrar se incrementase, lo que denota que los activos corrientes estén compuestos, en su mayoría, por cuentas pendiente de cobro, lo que quiere decir que aún no se dispone del dinero y que se tengan que descontar de los activos corrientes así como las existencias, ya que estas últimas están destinadas para la venta más no para el cumplimiento de obligaciones con terceros, para que así se pueda mostrar la realidad económico – financiera de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A., contrastándose con la tesis de Chilón (2019)

la cual indicó que el ratio de prueba ácida o liquidez severa mide de una manera más exacta la liquidez de una empresa, ya que muestra cómo esta afronta a sus obligaciones con el activo corriente sin contar con su activo realizable, puesto que no se puede disponer de este último su inmediata disponibilidad. Si bien la empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo, se debe mejorar las políticas de gestión que permitan generar liquidez en su venta de manera inmediata.

#### 6.2.2. El resultado de la hipótesis específica 2:

Las políticas de cobranza afectaron al cumplimiento de las obligaciones con terceros puesto que la empresa se vio perjudicada al no recibir dinero por el servicio prestado, esto se debe a que se realizó una mala ejecución de cobranzas el cual provocó que no se cumpla con las obligaciones, de acuerdo a lo contrastado por Tapia & Paucca, ya que menciona a la empresa EQUIPO LUIGUI S.A.C en el periodo 2017, está se demora en pagar a sus proveedores cada 72 días, lo que provoca que su cumplimiento de sus obligaciones no se realicen de una manera adecuada al igual que la empresa MAD LIMA HOTELES S.A, ambas empresas tienen problema con su liquidez y demora en sus pagos.

#### 6.2.3. El resultado de la hipótesis general:

Las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. ya que los resultados en base a los cuadros detallados y analizados determinan y reflejan que al no estar establecidas las políticas de cobranza correctamente hace que el flujo de cobranza no sea el adecuado y genera que la empresa no cuente con liquidez para poder afrontar sus obligaciones a corto plazo estos resultados de la información se relacionan con la tesis de Atoche (2016) en su trabajo de investigación coincidió y nos dio a conocer cómo influyen el mal manejo de políticas de cobranza en la liquidez de la empresa , estas no cumplen

con los procedimientos de política de cobranzas, ocasionando mayor riesgo de morosidad influyendo en la liquidez y dificultando las programaciones de pagos. . Por tanto, quedo validada nuestra hipótesis general.

### 6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

En el trabajo de investigación se usaron los siguientes reglamentos:

- Código de Ética Profesional del Contador Público (Resolución N° 013-2005-JDCCPP)
- Código de Ética del Investigador (Resolución del Consejo Universitario N° 210-2017-CU)
- Directiva N° 013-2018-r protocolos de proyecto e informe final de investigación de pregrado, posgrado, docentes, equipos, centros e institutos de investigación.
- Carta de autorización para el uso de datos de la empresa. (Anexo 02)
- Norma APA 6ta edición
- Manifestamos como autores que los documentos utilizados han sido referenciados según lo indican los reglamentos correspondientes.

## CONCLUSIONES

- A. Se concluye que la empresa MAD LIMA HOTELES S.A., presenta deficiencias en gestión del otorgamiento de créditos, por cuanto al análisis efectuado se observa que los créditos otorgados a los clientes se dan con el plazo máximo de 90 días, que es mayor a los créditos de 15 días esto nos indica que la empresa no está otorgando los créditos de una manera equitativa ya que las decisiones son tomadas por el área de gerencia, el cual perjudica a la institución para tener efectivo a corto plazo. Y que la empresa MAD LIMA HOTELES S.A tiene cuentas por cobrar vencidas en el año 2017 es 87.83%, en el 2018 es 82.58% y en el 2019 es 86.90% que son mayores a las cuentas que aún no vencen que en el año 2017 es 12.17%, en el 2018 es 17.42% y en el 2019 es 13.10%, en relación al total de cuentas por cobrar de los años mencionados, estos nos indica que la ejecución de cobranzas hecha por la empresa no se realiza de una manera adecuada lo que genera que la empresa no cuente con liquidez a corto plazo y no tengamos la capacidad de pago para cumplir con las obligaciones de la empresa.
- B. Se concluye que la liquidez severa en MAD LIMA HOTELES S.A. es deficiente ya que, en los años 2017 fue de 0.95, 2018 de 0.86 y 2019 de 0.95, lo que demuestra que de cada sol de deuda en el año 2017, nos faltó 0.05, en el año 2018, nos faltó 0.14 y en el año 2019, nos faltó 0.05, en los 3 años estudiados no se tuvo la capacidad para poder cumplir con las obligaciones de las deudas de la empresa, debido a que el personal encargado de ejecutar las cobranzas, no se encuentran lo suficientemente capacitados para asumir la responsabilidad.
- C. Se concluye que los plazos de pago de las deudas de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A. se ha incrementado debido a que no tiene liquidez para

cumplir sus obligaciones, como podemos demostrar que en el año 2017 realizamos los pagos cada 109 días, en el 2018 se realiza cada 78 días y en el 2019 cada 74 días y los plazos máximos que nos otorgan los proveedores son de 60 días el cual no se logra cumplir con los plazos establecidos con los proveedores y requiere que se le realice prórrogas para cumplir con el total de su deuda.

## RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda que la gerencia coordine con el departamento de ventas y departamento de cobranzas, con la finalidad de establecer adecuadas políticas de créditos y cobranzas, que contengan lineamientos generales para el adecuado manejo en el otorgamiento de créditos y cobranzas a los clientes en el tiempo de los plazos establecidos por la empresa.
  
- B. Se recomienda que se realice capacitaciones al personal del área de créditos y cobranzas con la finalidad que dicho personal adquiera y tenga las competencias para un mejor desempeño de sus funciones que permita a la empresa otorgar los créditos de manera eficiente y efectuar las cobranzas en los plazos establecidos.
  
- C. Se recomienda que la empresa cumpla con las políticas de créditos y cobranzas a fin de obtener una mejora en las cobranzas a los clientes y tener liquidez, para cumplir con las obligaciones que tiene la empresa con sus proveedores. Asimismo, se sugiere que las empresas coordinen con los proveedores a fin de obtener facilidades de pago.

## Referencias

- ACHING GUZMAN, C. (2005). *RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICOS DE LA MERCADOTECNIA*. LIMA: PROCIENCIA Y CULTURA.
- Actualícese. (s.f.). Recuperado el 16 de diciembre de 2020, de Obtenido de Actualícese: <https://actualicese.com/definicion-de-indicadores-financieros/>
- Arias Gomez, J., Villasís Keever, M. A., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Recuperado el 16 de diciembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Atoche Bernal , L. P. (2015). Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry. *Año 2015*. TRUJILLO, TRUJILLO, PERU.
- AYALA CHILON , S. F. (s.f.). Recuperado el 18 de febrero de 2021. *GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ. GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ*. CAJAMARCA, CAMARCA, PERU.
- CASTILLO, G. (2021). *CREDITOS Y COBRANZAS*. VENEZUELA: Tercero en discordia.
- CONCEPTO.DE. (s.f.). Recuperado el 16 de octubre de 2020, de <https://concepto.de/financiamiento/>
- CONDO VILLEGAS, G.(2018). *RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA. RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE COLOCACIONES DE LA*. CUSCO, CUSCO, PERU.
- COURSE HERO.. Obtenido de COURSE HERO. (s.f.). Recuperado el 16 de diciembre de 2020, de <https://www.coursehero.com/file/40856059/DEP-DE-COBROSpdf/>
- CREDITOS Y COBRANZAS*. (s.f.). Recuperado el 25 de octubre de 2020, de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdeco-branza.html>
- CREDITOS Y COBRANZAS BLOG*. (s.f.). Recuperado el 01 de diciembre de 2020, de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecobranza.html>
- DEL VALLE CORDOVA, E. E. (2015). *Credito y Cobranza*. Mexico: Autonoma de Mexico.

- DIARIO OFICIAL EL PERUANO*. (s.f.). Recuperado el 18 de marzo de 2021, de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-7603/por-instrumento/decretos-legislativos/18177-dl-1441/file>
- DOMINGUEZ RUBIO, P. (2007). BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. En P. Dominguez, *Manual del analisis financiero*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Obtenido de BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.
- ECONOMIPEDIA*. (s.f.). Recuperado el 14 de diciembre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-liquidez.html>
- ECONOMIPEDIA*. (s.f.). Recuperado el 15 de diciembre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/activo.html>
- EL PERUANO*. (s.f.). Recuperado el 14 de enero de 2021, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-gestion-del-riesgo-de-liquidez-resolucion-no-010-2017-smv01-1498068-1/>
- EMPRESA PERUCONTABLE*. (s.f.). Recuperado 14 de diciembre de 2020, de <https://www.perucontable.com/empresa/que-es-el-margen-de-utilidad/>
- FARFAN PEÑA , S. A. (2014). *FINANZAS I*. Ñaña: Imprenta Union.
- GERENCIE.COM*. (s.f.). Recuperado 19 de diciembre de 2020, de Obtenido de <https://www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html>
- GITMAN, L., & JOEHNK, M. (2009). *FUNDAMENTOS DE INVERSIONES*. Mexico: Pearson Educacion.
- GLOSARIO*. (s.f.). Recuperado 01 de febrero de 2021, de Obtenido de GLOSARIO: [https://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte\\_transparencia\\_glosario.aspx?id\\_tipo=10](https://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte_transparencia_glosario.aspx?id_tipo=10)
- Guzmán Martínez, G. (s.f.). Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de <https://psicologiyamente.com/miscelanea/estudios-longitudinales>
- HARO DE ROSARIO , A., & ROSARIO DIAZ, J. (2017). *GESTION FINANCIERA DECISIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO* . ESPAÑA : Universidad Almería.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (s.f.). Recuperado 01 de diciembre de 2012, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>



- HOLDED.* (s.f.). Recuperado 16 de diciembre de 2020, de <https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas>
- HUBSPOT.* (s.f.). Recuperado 16 de noviembre de 2020, de <https://blog.hubspot.es/sales/margen-utilidad>
- IAHORRO.* (s.f.). Recuperado 16 de noviembre de 2020, de <https://www.iahorro.com/diccionario/palabra/endeudamiento>
- INFORMACION JURIDICA INTELIGENTE.* (s.f.). Recuperado 16 de octubre de 2020, de <https://doctrina.vlex.com.mx/vid/definicion-conceptos-basicos-641483361>
- LEMONTECH BLOG.* (s.f.). Recuperado 24 de setiembre de 2020, de <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/>
- LIBERTAD , N. (s.f.). Recuperado 26 de noviembre de 2020, de <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>
- LOZANO TUCUNANGO, G. C., & LUNA MALDONADO, I. Y. (2016). DISEÑO MANUAL POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS. *DISEÑO MANUAL POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS*. GUAYAQUIL, GUAYAQUIL, ECUADOR.
- Mejía Jervis, T. (s.f.). Recuperado el 06 de diciembre de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- MIS ABOGADOS.* (s.f.). Recuperado 15 de noviembre de 2020, de <https://www.misabogados.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial>
- MOLINA AZNAR, V. (2005). *ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN EPOCAS DE CRISIS* . MEXICO : ISEF EMPRESA LIDER.
- MORALES CASTRO, J. A., & MORALES CASTRO, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA LATINOAMERICANA.* (s.f.). Recuperado 07 de octubre de 2020, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.pdf>
- Paucca Mallqui, Y. & Tapia Gamarra, L. M. (2019). Influencia de la politica de cobranzas en la liquidez de la empresa Equipo Luigui S.A.C. Villa Maria del Triunfo 2017, Lima, Lima, Perú.

- RAE. (s.f.). Recuperado 28 de noviembre de 2020, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14576/2/RAE.pdf>
- RANKIA. (s.f.). Recuperado 10 de enero de 2021, de <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/4006400-que-liquidez-empresa-contabilidad-ejemplos>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (s.f.). Recuperado 18 de noviembre de 2020, de <https://www.rae.es/dpd/factible>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (s.f.). Recuperado 15 de diciembre de 2020, de <https://www.rae.es/desen/pol%C3%ADtica>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (s.f.). Recuperado 01 de noviembre de 2020, de <https://www.rae.es/drae2001/cartero>
- REVISTA EMPRESARIAL. (s.f.). Recuperado 14 de noviembre de 2020, de <https://revistaempresarial.com/>
- RODRIGUEZ ARANDAY, F. (2017). *FINANZAS 2*. TEXAS: IMCP.
- Rodriguez, D. (s.f.). *Lifeder*. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20es%20el,dar%20respuesta%20a%20preguntas%20espec%C3%ADficas.&text=El%20objetivo%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,espec%C3%ADfico%20en%20una%20situaci%C3%B3n%20defini>
- SCIELO. (s.f.). Recuperado 07 de octubre de 2020, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182008000100008](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008)
- Significados*. (s.f.). Recuperado 17 de diciembre de 2020, de <https://www.significados.com/financiamiento/#:~:text=Se%20conoce%20como%20financiamiento%20o,sus%20compromisos%20con%20sus%20proveedores>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS. (s.f.). Recuperado 03 de marzo de 2021, de [https://intranet2.sbs.gob.pe/dv\\_int\\_cn/671/v4.0/Adjuntos/9075-2012.r.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/671/v4.0/Adjuntos/9075-2012.r.pdf)
- SUPERINTENDENCIA DE MERCADO DE VALORES. (s.f.). Recuperado 14 de marzo de 2021, de [https://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=RSMV00001700010+&CTEXTO=](https://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RSMV00001700010+&CTEXTO=)

- Terán, A. (s.f.). Recuperado 20 de marzo de 2020, de <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Turmero, P. (s.f.). Recuperado el 30 de agosto de 2020, de <https://www.monografias.com/trabajos109/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-informacion.shtml>
- UNIVIA. (s.f.). Recuperado 15 de enero de 2021, de <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>
- VILLACIS LEMA, C. A. (2016). Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato. *Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato*. AMBATO, AMBATO, ECUADOR.
- WESTERFIELD ROSS, J. (2015). *Finanzas Corporativas*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

## **X. ANEXOS**

**ANEXO 01 Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cómo las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.?	Determinar cómo las políticas de cobranza intervienen en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.	Las políticas de cobranza intervienen negativamente en la liquidez de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.	<b>X: Políticas de cobranza</b>	Plazos de crédito  Métodos de cobranza	<b>X1:</b> Cumplimiento del cronograma de cobro del crédito  <b>X2:</b> Mediante llamadas telefónicas  <b>X3:</b> Mediante correos electrónicos  <b>X4:</b> Mediante visitas del cobrador	<b>Tipo de investigación:</b> la investigación que se proyecta a realizar es de tipo aplicada.
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>				<b>Diseño de investigación:</b>
¿Cómo las políticas de cobranza intervienen en la liquidez severa de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.?	Determinar cómo intervienen las políticas de cobranza en la liquidez severa de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.	Las políticas de cobranza intervienen negativamente en la liquidez severa de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.	<b>Y: Liquidez</b>	Liquidez severa	<b>Y2:</b> Medición de la liquidez severa	investigación de carácter no experimental. Población: Empresa Mad Lima Hoteles S.A.
¿Cómo las políticas de cobranza intervienen en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.?	Determinar cómo intervienen las políticas de cobranza en los plazos de pago de la empresa MAD LIMA HOTELES S.A.	Las políticas de cobranza intervienen negativamente en los plazos de pago de la empresa Mad Lima Hoteles S.A.		Plazos de pago	<b>Y1:</b> Cumplimiento del cronograma de pago de créditos	

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 02 Consentimiento informado y ficha ruc



LA GERENCIA GENERAL DE MAD LIMA HOTELES S.A CON  
RUC:20514937703.

### AUTORIZA

A los señores GUTIERREZ SANCHEZ ARACELY SOFIA, identificada con DNI Nro 75087953, GUZMÁN VARGAS CARLOS ANDRÉS, identificado con DNI Nro 70371409 y a LÉVANO SOBRINO SINDY ALLINSON con DNI Nro 48338984 a que desarrollen un Proyecto de Investigación sobre LAS POLITICAS DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ en nuestra entidad MAD LIMA HOTELES S.A, correspondiente a los periodos 2017-2019. Los estudiantes asumen que toda la información del proyecto será de uso exclusivamente académico.

Atentamente.

SAN ISIDRO, 13 de abril de 2021

**MAD Lima Hoteles S.A.**

  
María E. Gastelú Dei A.  
Gerente General

Calle Ignacio Merino 160  
San Isidro, Lima  
t + (511) 207-1800 e reservas@akuhotels.com  
www.akuhotels.com

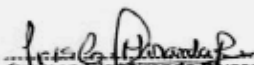


**CONSULTA RUC: 20514937703 - MAD LIMA HOTELES S.A.**

<b>Número de RUC:</b>	20514937703 - MAD LIMA HOTELES S.A.		
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOCIEDAD ANONIMA		
<b>Nombre Comercial:</b>	-		
<b>Fecha de Inscripción:</b>	12/01/2007	<b>Fecha Inicio de Actividades:</b>	12/01/2007
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO		
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	CAL.IGNACIO MERINO NRO. 160 URB. SAN ISIDRO LIMA - LIMA - SAN ISIDRO		
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	COMPUTARIZADO	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	IMPORTADOR/EXPORTADOR
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	COMPUTARIZADO		
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	Principal - 5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Secundaria 1 - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS Secundaria 2 - 8230 - ORGANIZACIÓN DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES COMERCIALES		
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO		
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	FACTURA PORTAL DESDE 29/08/2017 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 31/01/2018		
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	01/01/2015		
<b>Padrones:</b>	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050205193) a partir del 01/09/2017		

## ANEXO 03 ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA MAD LIMA HOTELES S.A AÑOS 2017 AL 2019

MAD LIMA HOTELES S.A. HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS R.U.C.: 20514937703							
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2017 (Expresado en Nuevos Soles)							
A C T I V O	2,017	%	ANEXOS	PASIVO	2,017	%	ANEXOS
Caja y Bancos	350,121.71	10.39%	(1)	Tributos por Pagar	50,287.90	1.47%	(14)
Cuentas Cobrar Comerciales - Terceros	344,164.90	10.22%	(2)	Remuneraciones y Participac. por Pagar	38,419.04	1.12%	(15)
Cuentas Cobrar Person, Accionistas Geren	377,274.57	11.20%	(3)	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - Terr	438,704.82	12.80%	(16)
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	23,060.32	0.68%	(4)	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	43,762.73	1.28%	(17)
Servicios y Otros Contratados Anticipad	25,062.32	0.74%	(5)	Obligaciones Financieras	459,565.28	13.41%	(19)
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	153,918.65	4.57%	(6)	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00	9.44%	(18)
Otros Activos Corrientes	153,918.65	4.57%	(7)				
			(8)				
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1,273,602.47</b>	<b>37.81%</b>		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,354,239.77</b>	<b>39.50%</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,728,883.81	81.02%	(9)	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,571,769.19	45.85%	(18)
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulado	-680,588.67	-20.21%	(10)				
Intangibles	61,936.09	1.84%	(11)				
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acumul	-17,918.01	-0.53%	(12)				
Activo Diferido	2,274.43	0.07%	(13)				
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,094,587.65</b>	<b>62.19%</b>		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,571,769.19</b>	<b>45.85%</b>	
				<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,926,008.96</b>	<b>85.35%</b>	
				<b>PATRIMONIO NETO</b>			
				Capital	1,083,737.45	31.61%	(20)
				Resultados Acumulados Negativo	-362,857.46	-10.58%	(21)
				Pérdida del Ejercicio	-218,698.83	-6.38%	
				<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>502,181.16</b>	<b>15%</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3,368,190.12</b>	<b>100%</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>3,428,190.12</b>	<b>100%</b>	


  
 Carmen Iris Miranda Rivera  
 CONTADOR PUBLICO  
 CPC N° 31248



MAD LIMA HOTELES S.A.  
HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS  
R.U.C.: 20514937703

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Al 31 de Diciembre del 2017**  
**(Expresado en Nuevos Soles)**

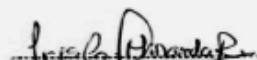
	2017	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	<u>3,152,775.66</u>	
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,152,775.66</b>	100%
( - ) Costo de Ventas	<u>-1,096,136.33</u>	-35%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,056,639.33</b>	65%
( - ) Gastos de Ventas	-227,887.77	-7%
( - ) Gastos de Administración	<u>-1,753,521.79</u>	-56%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>75,229.77</b>	2%
Gastos Financieros	-330,063.51	-10%
Ingresos Financieros Gravados	20,530.74	1%
Otros Ingresos Gravados	20,741.07	1%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	3,183.89	0.10%
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	<u>-8,320.79</u>	-0.26%
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>-218,698.83</b>	-7%
<b>Resultado antes del impuesto</b>	<u><b>-218,698.83</b></u>	-7%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<u><u><b>-218,698.83</b></u></u>	-7%

  
Carmen Iris Miranda Rivera  
CONTADOR PUBLICO  
CPC N° 31248

MAD LIMA HOTELES S.A.  
HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS  
R.U.C.: 20514937703

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
Al 31 de Diciembre del 2018  
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	2,018	%	ANEXOS	PASIVO	2,018	%	ANEXOS
Caja y Bancos	396,342.94	13.23%	(1)	Tributos por Pagar	22,920.54	0.76%	(14)
Cuentas Cobrar Comerciales - Terceros	305,374.96	10.19%	(2)	Remuneraciones y Participac. por Pagar	38,611.30	1.29%	(15)
Cuentas Cobrar Person, Accionistas Ger	3,290.17	0.11%	(3)	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - Ter	429,958.50	14.35%	(16)
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	4,423.15	0.15%	(4)	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	42,692.54	1.42%	(17)
Servicios y Otros Contratados Anticipad	91,529.40	3.05%	(5)	Obligaciones Financieras	68,416.00	2.28%	(18)
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	29,218.13	0.98%	(6)	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00	10.80%	
Otros Activos Corrientes	88,417.05	2.95%	(7)				
Estimación Cuentas Cobranza Dudosa			(8)				
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>918,595.80</b>	<b>30.66%</b>		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>926,098.88</b>	<b>30.91%</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,795,949.15	93.31%	(9)	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,522,775.16	50.82%	(18)
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulado	-835,704.15	-27.89%	(10)				(19)
Intangibles	61,936.09	2.07%	(11)				
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acumulad	-24,111.69	-0.80%	(12)				
Activo Diferido	79,617.41	2.66%	(13)				
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,077,686.81</b>	<b>69.34%</b>		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,522,775.16</b>	<b>50.82%</b>	
				<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,448,874.04</b>	<b>81.73%</b>	
				<b>PATRIMONIO NETO</b>			
				Capital	1,083,737.45	36.17%	(20)
				Resultados Acumulados Negativo	-581,556.29	-19.41%	(21)
				Utilidad del Ejercicio	45,227.41	1.51%	
				<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>547,408.57</b>	<b>18.27%</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,996,282.61</b>	<b>100%</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,996,282.61</b>	<b>100%</b>	

  
Carmen Estrella Miranda Rivera  
CONTADOR PUBLICO  
CPC N° 31248

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**Al 31 de Diciembre del 2018**  
**(Expresado en Nuevos Soles)**

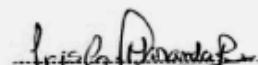
	2018	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	3,210,346.95	
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,210,346.95</b>	100%
( - ) Costo de Ventas	-1,174,777.63	-37%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,035,569.32</b>	63%
( - ) Gastos de Ventas	-282,815.37	-9%
( - ) Gastos de Administración	-1,482,767.29	-46%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>269,986.66</b>	8%
Gastos Financieros	-273,506.11	-9%
Ingresos Financieros Gravados	37,281.29	1%
Otros Ingresos Gravados	23,908.44	1%
Otros Ingresos No Gravados	9,547.00	0.30%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	2,292.37	0.07%
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	-5,357.30	0%
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>64,152.35</b>	2%
Resultado antes del impuesto	64,152.35	2%
( - ) Impuesto a la Renta	-18,924.94	-1%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>45,227.41</b>	1%

  
**Carmen Iris Miranda Rivera**  
**CONTADOR PUBLICO**  
**CPC N° 31248**

MAD LIMA HOTELES S.A.  
HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS  
R.U.C.: 20514937703

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
Al 31 de Diciembre del 2019  
(Expresado en Nuevos Soles)

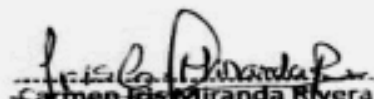
A C T I V O	2,019	%	ANEXOS	PASIVO	2,019	%	ANEXOS
Caja y Bancos	367,613.48	12.81%	(1)	Tributos por Pagar	56,780.33	1.98%	(14)
Cuentas Cobrar Comerciales - Terceros	366,352.92	12.76%	(2)	Remuneraciones y Participac. por Pagar	61,197.82	2.13%	(15)
Cuentas Cobrar Person, Accionistas Gen	23,381.82	0.81%	(3)	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - Terc	416,345.00	14.51%	(16)
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	26,815.71	0.93%	(4)	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	59,504.00	2.07%	(17)
Servicios y Otros Contratados Anticipad	71,630.29	2.50%	(5)	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00	11.27%	(18)
Materiales Aux. Suministros y Repuestos	20,869.60	0.73%	(6)				
Otros Activos Corrientes	85,954.39	2.99%	(7)				
Estimación Cuentas Cobranza Dudosa			(8)				
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>962,618.21</b>	<b>33.54%</b>		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>917,327.15</b>	<b>31.96%</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,768,395.68	96.46%	(9)	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,335,542.18	46.53%	(18)
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulado	-972,257.37	-33.88%	(10)				
Intangibles	61,936.09	2.16%	(11)				
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acumula	-30,305.37	-1.06%	(12)				
Activo Diferido	79,617.41	2.77%	(13)				
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,907,386.44</b>	<b>66.46%</b>		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,335,542.18</b>	<b>46.53%</b>	
				<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,252,869.33</b>	<b>78.50%</b>	
				<b>PATRIMONIO NETO</b>			
				Capital	1,083,737.45	37.76%	(20)
				Resultados Acumulados Negativo	-536,328.88	-18.69%	(21)
				Utilidad del Ejercicio	69,726.75	2.43%	
				<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>617,135.32</b>	<b>22%</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,870,004.65</b>	<b>100%</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,870,004.65</b>	<b>1.00</b>	

  
Carmen de Miranda Rivera  
CONTADOR PUBLICO  
CPC N° 31248

**MAD LIMA HOTELES SA**  
**ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y AFINES**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE RESULTADOS**  
**Al 31 de Diciembre del 2019**  
**(Expresado en Soles)**

	2019	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	3,292,438.53	100%
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,292,438.53</b>	<b>100%</b>
( - ) Costo de Ventas	-1,148,091.59	-35%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,144,346.94</b>	<b>65%</b>
( - ) Gastos de Ventas	-278,617.16	-8%
( - ) Gastos de Administración	-1,528,331.32	-46%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>337,398.46</b>	<b>10%</b>
Gastos Financieros	-324,341.79	-10%
Ingresos Financieros Gravados		
Otros Ingresos Gravados	7,333.38	0.22%
Otros Ingresos No Gravados	82,911.83	3%
Enajenación de Valores y Bienes del A.I	2,466.84	0.07%
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	-6,865.53	-0.21%
Gastos Diversos		
REI del Ejercicio		
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>98,903.19</b>	<b>3%</b>
( - ) Distribución Legal de la Renta		
<b>Resultado antes del impuesto</b>	<b>98,903.19</b>	<b>3%</b>
( - ) Impuesto a la Renta	-29,176.44	-1%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>69,726.75</b>	<b>2%</b>

  
**Carmen Iris Miranda Rivera**  
**CONTADOR PUBLICO**  
**CPC N° 31248**

## **ESTADOS FINANCIEROS APLICADOS PARA LA INVESTIGACION**

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2017**  
**(Expresado en Soles)**

<b>A C T I V O</b>	<b>2,017</b>	<b>%</b>	<b>PASIVO</b>	<b>2,017</b>	<b>%</b>
Caja y Bancos	350,121.71	10.39%	Tributos por Pagar	50,287.90	1.47%
Cuentas Cobrar Comerciales - Tercero	344,164.90	10.22%	Remuneraciones y Participac. por Pagar	38,419.04	1.12%
Cuentas Cobrar Person, Accionistas Geren			Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - T	438,704.82	12.80%
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	377,274.57	11.20%	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	43,762.73	1.28%
Servicios y Otros Contratados Anticipa	23,060.32	0.68%	Obligaciones Financieras	459,565.28	13.41%
Materiales Aux. Suministros y Repuestc	25,062.32	0.74%	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00	9.44%
Otros Activos Corrientes	153,918.65	4.57%			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1,273,602.47</b>	<b>37.81%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,354,239.77</b>	<b>39.50%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,728,883.81	81.02%	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,571,769.19	45.85%
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulad	-680,588.67	-20.21%			
Intangibles	61,936.09	1.84%			
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acum	-17,918.01	-0.53%			
Activo Diferido	2,274.43	0.07%			
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,094,587.65</b>	<b>62.19%</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,571,769.19</b>	<b>45.85%</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,926,008.96</b>	<b>85.35%</b>
			<b>PATRIMONIO NETO</b>		
			Capital	1,083,737.45	31.61%
			Resultados Acumulados Negativo	-362,857.46	-10.58%
			<b>Pérdida del Ejercicio</b>	-218,698.83	-6.38%
			<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>502,181.16</b>	<b>15%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3,368,190.12</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>3,428,190.12</b>	<b>100%</b>

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2017</b>	<b>%</b>
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	<u>3,152,775.66</u>	
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,152,775.66</b>	100%
( - ) Costo de Ventas	<u>-1,096,136.33</u>	-35%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,056,639.33</b>	65%
( - ) Gastos de Ventas	-227,887.77	-7%
( - ) Gastos de Administración	<u>-1,753,521.79</u>	-56%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>75,229.77</b>	2%
Gastos Financieros	-330,063.51	-10%
Ingresos Financieros Gravados	20,530.74	1%
Otros Ingresos Gravados	20,741.07	1%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	3,183.89	0.10%
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	<u>-8,320.79</u>	-0.26%
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>-218,698.83</b>	-7%
<b>Resultado antes del impuesto</b>	<u><b>-218,698.83</b></u>	-7%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<u><b>-218,698.83</b></u>	-7%



**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2018**  
**(Expresado en Soles)**

<b>A C T I V O</b>	<b>2,018</b>	<b>%</b>	<b>PASIVO</b>	<b>2,018</b>	<b>%</b>
Caja y Bancos	396,342.94	13.23%	Tributos por Pagar	22,920.54	0.76%
Cuentas Cobrar Comerciales - Tercero	305,374.96	10.19%	Remuneraciones y Participac. por Pagar	38,611.30	1.29%
Cuentas Cobrar Person, Accionistas G	3,290.17	0.11%	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - T	429,958.50	14.35%
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	4,423.15	0.15%	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	42,692.54	1.42%
Servicios y Otros Contratados Anticipa	91,529.40	3.05%	Obligaciones Financieras	68,416.00	2.28%
Materiales Aux. Suministros y Repuestc	29,218.13	0.98%	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00	10.80%
Otros Activos Corrientes	88,417.05	2.95%			
Estimación Cuentas Cobranza Dudosa					
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>918,595.80</b>	<b>30.66%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>926,098.88</b>	<b>30.91%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,795,949.15	93.31%	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,522,775.16	50.82%
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulad	-835,704.15	-27.89%			
Intangibles	61,936.09	2.07%			
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acum	-24,111.69	-0.80%			
Activo Diferido	79,617.41	2.66%			
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,077,686.81</b>	<b>69.34%</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,522,775.16</b>	<b>50.82%</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,448,874.04</b>	<b>81.73%</b>
			<b>PATRIMONIO NETO</b>		
			Capital	1,083,737.45	36.17%
			Resultados Acumulados Negativo	-581,556.29	-19.41%
			Utilidad del Ejercicio	45,227.41	1.51%
			<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>547,408.57</b>	<b>18.27%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,996,282.61</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,996,282.61</b>	<b>100%</b>

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2018</b>	<b>%</b>
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	<u>3,210,346.95</u>	
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,210,346.95</b>	100%
	-	
(-) Costo de Ventas	<u>1,174,777.63</u>	-37%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,035,569.32</b>	63%
(-) Gastos de Ventas	-282,815.37	-9%
	-	
(-) Gastos de Administración	<u>1,482,767.29</u>	-46%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>269,986.66</b>	8%
Gastos Financieros	-273,506.11	-9%
Ingresos Financieros Gravados	37,281.29	1%
Otros Ingresos Gravados	23,908.44	1%
Otros Ingresos No Gravados	9,547.00	0.30%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	2,292.37	0.07%
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	<u>-5,357.30</u>	0%
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>64,152.35</b>	2%
Resultado antes del impuesto	64,152.35	2%
( - ) Impuesto a la Renta	<u>-18,924.94</u>	-1%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b><u>45,227.41</u></b>	1%

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2019**  
**(Expresado en Soles)**

<b>A C T I V O</b>	<b>2,019</b>	<b>%</b>	<b>PASIVO</b>	<b>2,019</b>	<b>%</b>
Caja y Bancos	367,613.48	12.81%	Tributos por Pagar	56,780.33	1.98%
Cuentas Cobrar Comerciales - Tercero	366,352.92	12.76%	Remuneraciones y Participac. por Pagar	61,197.82	2.13%
Cuentas Cobrar Person, Accionistas G	23,381.82	0.81%	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - T	416,345.00	14.51%
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	26,815.71	0.93%	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	59,504.00	2.07%
Servicios y Otros Contratados Anticipa	71,630.29	2.50%	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00	11.27%
Materiales Aux. Suministros y Repuestr	20,869.60	0.73%			
Otros Activos Corrientes	85,954.39	2.99%			
Estimación Cuentas Cobranza Dudosa					
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>962,618.21</b>	<b>33.54%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>917,327.15</b>	<b>31.96%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,768,395.68	96.46%	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,335,542.18	46.53%
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulad	-972,257.37	-33.88%			
Intangibles	61,936.09	2.16%			
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acum	-30,305.37	-1.06%			
Activo Diferido	79,617.41	2.77%			
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,907,386.44</b>	<b>66.46%</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,335,542.18</b>	<b>46.53%</b>
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,252,869.33</b>	<b>78.50%</b>
			<b>PATRIMONIO NETO</b>		
			Capital	1,083,737.45	37.76%
			Resultados Acumulados Negativo	-536,328.88	-18.69%
			<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>69,726.75</b>	<b>2.43%</b>
			<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>617,135.32</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,870,004.65</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,870,004.65</b>	<b>100%</b>

**MAD LIMA HOTELES SA**  
**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2019</b>	<b>%</b>
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	<u>3,292,438.53</u>	100%
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,292,438.53</b>	100%
	-	
( - ) Costo de Ventas	<u>1,148,091.59</u>	-35%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,144,346.94</b>	65%
	-	
( - ) Gastos de Ventas	-278,617.16	-8%
	-	
( - ) Gastos de Administración	<u>1,528,331.32</u>	-46%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>337,398.46</b>	10%
Gastos Financieros	-324,341.79	-10%
Ingresos Financieros Gravados		
Otros Ingresos Gravados	7,333.38	0.22%
Otros Ingresos No Gravados	82,911.83	3%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	2,466.84	0.07%
	-	
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	-6,865.53	0.21%
Gastos Diversos		
REI del Ejercicio		
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<u><b>98,903.19</b></u>	3%
( - ) Distribución Legal de la Renta		
	-	
<b>Resultado antes del impuesto</b>	<u><b>98,903.19</b></u>	3%
( - ) Impuesto a la Renta	-29,176.44	-1%
	-	
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<u><u><b>69,726.75</b></u></u>	2%

## ANEXO 04 BASE DE DATOS

MAD LIMA HOTELES S.A.  
 HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS  
 R.U.C.: 20514937703

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 de Diciembre del 2017 (Expresado en Soles)

<b>A C T I V O</b>	<b>2,017</b>	<b>PASIVO</b>	<b>2,017</b>
Caja y Bancos	350,121.71	Tributos por Pagar	50,287.90
Cuentas Cobrar Comerciales - Tercero	344,164.90	Remuneraciones y Participac. por Pagar	38,419.04
Cuentas Cobrar Person, Accionistas Geren		Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - T	438,704.82
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	377,274.57	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	43,762.73
Servicios y Otros Contratados Anticipa	23,060.32	Obligaciones Financieras	459,565.28
Materiales Aux. Suministros y Repuestc	25,062.32	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00
Otros Activos Corrientes	153,918.65		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1,273,602.47</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1,354,239.77</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,728,883.81	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,571,769.19
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulad	-680,588.67		
Intangibles	61,936.09		
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acum	-17,918.01		
Activo Diferido	2,274.43		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,094,587.65</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,571,769.19</b>
		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,926,008.96</b>
		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	1,083,737.45
		Resultados Acumulados Negativo	-362,857.46
		<b>Pérdida del Ejercicio</b>	<b>-218,698.83</b>
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>502,181.16</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3,368,190.12</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>3,428,190.12</b>

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2017</b>
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	3,152,775.66
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,152,775.66</b>
( - ) Costo de Ventas	-1,096,136.33
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,056,639.33</b>
( - ) Gastos de Ventas	-227,887.77
( - ) Gastos de Administración	-1,753,521.79
<b>Resultado de Operación</b>	<b>75,229.77</b>
Gastos Financieros	-330,063.51
Ingresos Financieros Gravados	20,530.74
Otros Ingresos Gravados	20,741.07
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	3,183.89
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	-8,320.79
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>-218,698.83</b>
<b>Resultado antes del impuesto</b>	<b>-218,698.83</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>-218,698.83</b>

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2018**  
**(Expresado en Soles)**

<b>A C T I V O</b>	<b>2,018</b>	<b>PASIVO</b>	<b>2,018</b>
Caja y Bancos	396,342.94	Tributos por Pagar	22,920.54
Cuentas Cobrar Comerciales - Tercero	305,374.96	Remuneraciones y Participac. por Pagar	38,611.30
Cuentas Cobrar Person, Accionistas G	3,290.17	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - T	429,958.50
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	4,423.15	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	42,692.54
Servicios y Otros Contratados Anticipa	91,529.40	Obligaciones Financieras	68,416.00
Materiales Aux. Suministros y Repuestc	29,218.13	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00
Otros Activos Corrientes	88,417.05		
Estimación Cuentas Cobranza Dudosa			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>918,595.80</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>926,098.88</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,795,949.15	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,522,775.16
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulad	-835,704.15		
Intangibles	61,936.09		
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acum	-24,111.69		
Activo Diferido	79,617.41		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,077,686.81</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,522,775.16</b>
		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,448,874.04</b>
		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	1,083,737.45
		Resultados Acumulados Negativo	-581,556.29
		Utilidad del Ejercicio	45,227.41
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>547,408.57</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,996,282.61</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,996,282.61</b>

**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2018</b>
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	3,210,346.95
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,210,346.95</b>
( - ) Costo de Ventas	-1,174,777.63
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,035,569.32</b>
( - ) Gastos de Ventas	-282,815.37
( - ) Gastos de Administración	-1,482,767.29
<b>Resultado de Operación</b>	<b>269,986.66</b>
Gastos Financieros	-273,506.11
Ingresos Financieros Gravados	37,281.29
Otros Ingresos Gravados	23,908.44
Otros Ingresos No Gravados	9,547.00
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	2,292.37
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	-5,357.30
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>64,152.35</b>
Resultado antes del impuesto	64,152.35
( - ) Impuesto a la Renta	-18,924.94
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>45,227.41</b>



**MAD LIMA HOTELES S.A.**  
**HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de Diciembre del 2019**  
**(Expresado en Soles)**

<b>A C T I V O</b>	<b>2,019</b>	<b>PASIVO</b>	<b>2,019</b>
Caja y Bancos	367,613.48	Tributos por Pagar	56,780.33
Cuentas Cobrar Comerciales - Tercero	366,352.92	Remuneraciones y Participac. por Pagar	61,197.82
Cuentas Cobrar Person, Accionistas G	23,381.82	Cuentas Pagar Comerciales y Relacionadas - T	416,345.00
Cuentas Cobrar Diversas - Terceros	26,815.71	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	59,504.00
Servicios y Otros Contratados Anticipa	71,630.29	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	323,500.00
Materiales Aux. Suministros y Repuestc	20,869.60		
Otros Activos Corrientes	85,954.39		
Estimación Cuentas Cobranza Dudosa			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>962,618.21</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>917,327.15</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, Maquinarias y Equipos	2,768,395.68	Cuentas Pagar Accionist Direct y Gerente	1,335,542.18
Depreciación de 1 y 2 e IME Acumulad	-972,257.37		
Intangibles	61,936.09		
Deprec Activo Biol Amort y Agot Acumt	-30,305.37		
Activo Diferido	79,617.41		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,907,386.44</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,335,542.18</b>
		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,252,869.33</b>
		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	1,083,737.45
		Resultados Acumulados Negativo	-536,328.88
		<b>Utilidad del Ejercicio</b>	69,726.75
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>617,135.32</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,870,004.65</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,870,004.65</b>

**MAD LIMA HOTELES SA**  
**ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y AFINES**  
**R.U.C.: 20514937703**

**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**  
**(Expresado en Soles)**

	<b>2019</b>
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	3,292,438.53
<b>Ventas Netas</b>	<b>3,292,438.53</b>
( - ) Costo de Ventas	-1,148,091.59
<b>Resultado Bruto</b>	<b>2,144,346.94</b>
( - ) Gastos de Ventas	-278,617.16
( - ) Gastos de Administración	-1,528,331.32
<b>Resultado de Operación</b>	<b>337,398.46</b>
Gastos Financieros	-324,341.79
Ingresos Financieros Gravados	
Otros Ingresos Gravados	7,333.38
Otros Ingresos No Gravados	82,911.83
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	2,466.84
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	-6,865.53
Gastos Diversos	
REI del Ejercicio	
<b>Resultados antes de Participaciones</b>	<b>98,903.19</b>
( - ) Distribución Legal de la Renta	
<b>Resultado antes del impuesto</b>	<b>98,903.19</b>
( - ) Impuesto a la Renta	-29,176.44
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>69,726.75</b>

