

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEPT COMPUTER S. R. L., TRUJILLO, 2021”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Maria Lida Garcia Salirrosas

Asesor:

Ing. Mg. Luz Moncada Vergara  
Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

El presente informe se la dedico a DIOS por permitirme gozar de vida y salud, así mismo, poder realizarme como una gran profesional alcanzando unos de mis propósitos, del mismo modo se lo dedico a mi hermana Lila pues ella fue la que me incentivo en iniciar la vida universitaria sin ella no hubiese sido posible concluir esta hermosa carrera.

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a mi familia Garcia Salirrosas por el apoyo incondicional en especial a mi madre Nelida, que siempre está para sus cinco hijas dando los mejores consejos, amor y motivándome en seguir adelante.

A la Ing. Mg. Luz Moncada, gracias por la paciencia y la gran labor que realiza como maestra.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	11
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	25
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Ventas realizadas en el año 2018 de la Empresa Nept Computer S.R.L. ....	25
Tabla N° 2: Ventas realizadas en el año 2019 de la Empresa Nept Computer S.R.L. ....	26
Tabla N° 3: Ventas realizadas en el año 2020 de la Empresa Nept Computer S.R.L. ....	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1:</b> .....	<b>10</b>
<b>Figura N° 2:</b> .....	<b>10</b>
<b>Figura N° 3:</b> .....	<b>17</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de suficiencia profesional tiene por nombre: Gestión de Cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Nept Computer S.R.L., Trujillo, 2021.

Se desarrolló en el área de contabilidad de dicha empresa, no obstante se realizó una evaluación y se identificó las causas de la baja rentabilidad, determinándose como la mayor problemática la falta de políticas de cobranzas así mismo se implementó dichas políticas de cobranzas, la empresa Nept Computer S.R.L. tiene como objetivo aumentar la rentabilidad, por ende se calculó los ratios para medir dicha rentabilidad haciendo uso de los datos de los Estados de resultados y Los estados financieros de los últimos 03 años, en el cual en el año 2018 tuvo una rentabilidad del 31.26% no obstante en el año 2019 ascendió al 32.76% pero no podemos informar lo mismo en el 2020 ya que se vio afectada la rentabilidad disminuyendo al 8.13% debido a la pandemia Covid19, después de la evaluación se llegó a la conclusión que la gestión de cobranzas afecta significativamente en la rentabilidad de la empresa en estudio, para la cual se le recomienda mantener las políticas de cobranza.

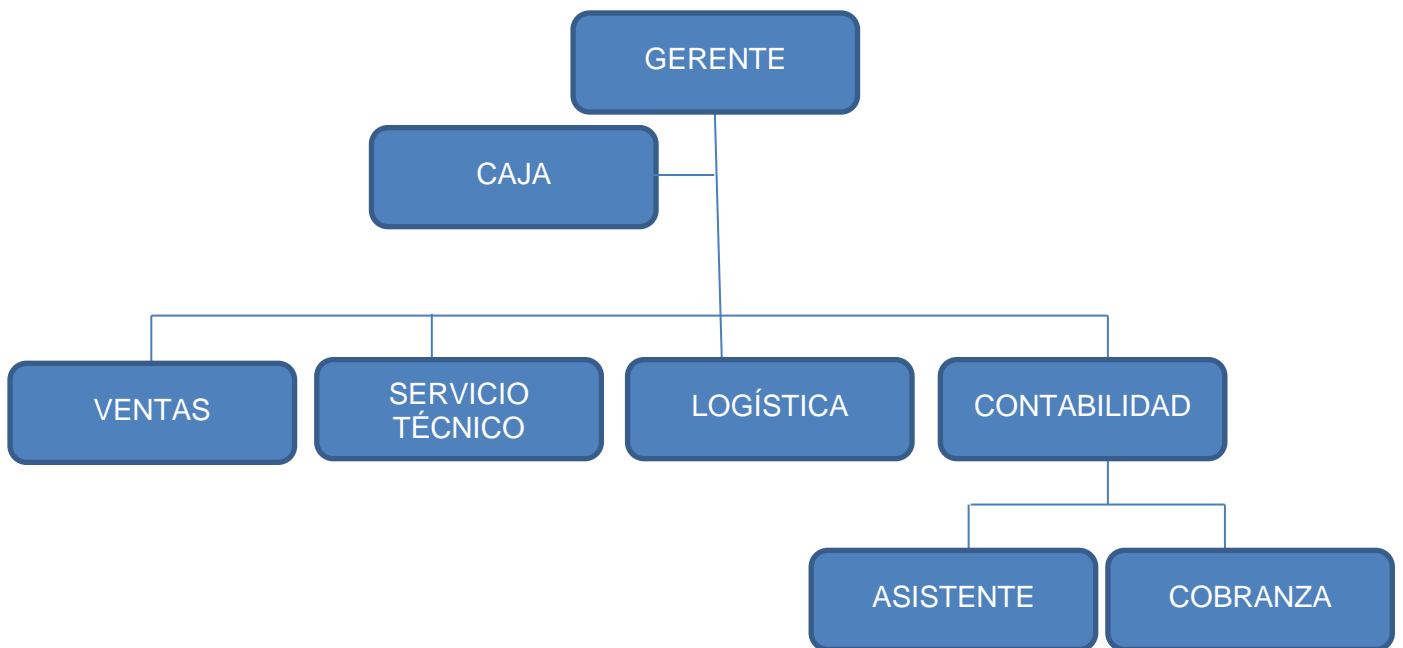
## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La empresa Nept Computer S.R.L., se inicia como laboratorio técnico de electrónica en equipo de cómputo y afines, el 16 de marzo de 1993, bajo la dirección del Ing. Pedro Solano Colmenares, en la ciudad de Trujillo. La empresa se caracteriza siempre por el servicio de apoyo y confianza que brinda al cliente logrando tener un rápido crecimiento, el servicio, la calidad y experiencia de nuestro personal han permitido la expansión de la empresa cubriendo gran parte del mercado norteño.

El 13 de marzo de 1996 se asocia con la Sra. Julia Solano Colmenares incrementando su capital y fortaleciendo más sus relaciones comerciales con el exterior, a través de los años se sigue fortaleciendo participando en importantes licitaciones a nivel del norte del país así mismo contando con el respaldo de marcas reconocidas tales como Viewsonic, Compaq, Epson, IBM, Lexmark, LG, Samsung, Memory Card, Microsoft entre otras, contamos con una infraestructura que nos permite brindarles un mejor servicio actualmente nuestra empresa cuenta con un staff de profesionales altamente capacitados para brindarle la mejor solución para su negocio y hogar



### 1.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA NEPT COMPUTER S.R.L.



FUENTE: Elaboración propia

## 1.2 SERVICIOS

Figura N° 1

### SERVICIO TECNICO:

- ✓ Formateo y particionamiento
- ✓ Instalación de programas y drives
- ✓ Instalación de redes
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo
- ✓ Respaldo recuperación de datos



Figura N° 2

### VENTAS:

- ✓ Lap tops
- ✓ Computadoras
- ✓ Monitores y proyectores
- ✓ Impresoras
- ✓ Teclados
- ✓ Grabadoras de CD's y DVD's
- ✓ Accesorios de computadoras



## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 La cobranza

Según, Morales Castro, J. A. y Castro. Arturo, M. (2015). Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

- Cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales.
- Cobranza preventiva.
- Cobranza administrativa.
- Cobranza domiciliaria.
- Cobranza extrajudicial.
- Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza.
- Cobranza judicial.

### 2.2 Métodos abusivos en el cobro

#### **Artículo 61.- Procedimientos de cobranza**

Según, Ley N° 29571 - Artículo 61° El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

### **2.3 Estrategias de Cobranza**

Según Morales (2014) Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para el segmento de clientes que tienen problemas similares

En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos.

### **2.4 Fases de la cobranza**

**2.4.1 PREVENCIÓN:** Según Morales (2014) 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, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

**2.4.2 COBRANZA:** Según Morales (2014) Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocios con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

**2.4.3 RECUPERACIÓN:** Según Morales (2014) acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagaran los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

**2.4.4 EXTINCIÓN:** Según Morales (2014) Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes has pagado los adeudos correspondientes.

## **2.5 Medidas para prevenir los impagos y mejorar la juricidad de los créditos**

Según Pere J.(2009) El riesgo de morosidad nace en el momento en que la mercancía vendida atraviesa las puertas de la empresa compradora, pero no desaparece hasta que se ha cobrado íntegramente la suma adeudada. Las empresas proveedoras deben concienciarse de que cuando otorgan aplazamientos de pago a sus compradores, están actuando como banqueros, por lo tanto la concesión de créditos a clientes debe hacerse bajo unos procedimientos que evalúen la solvencia y la capacidad de pago a los deudores. En el momento de hacer una venta es conveniente que dentro de las condiciones generales de la venta se establezcan las condiciones de pago.

## **2.6 POLITICAS DE COBRANZA**

Según Morales (2014) Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.

## **2.7 ELEMENTOS QUE DEBEN CONTEMPLAR LAS POLITICAS DE COBRO**

### **2.7.1 Condiciones de Venta**

Según Morales (2014) Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fecha de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etcétera.

### **2.7.2 Plazos de cobro**

Según Morales (2014) Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuanto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse, El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días. o en algunos casos, un periodo mayor.

## 2.8 RENTABILIDAD:

Según, Chu Rubio, M. (2020) “La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de las ganancias de la empresa con el capital invertido. Si una empresa no la genera, no sobrevivirá en el tiempo. La rentabilidad está directamente vinculada al riesgo: al aumentarla, también se acrecienta el riesgo y, por el contrario, si este se desea disminuir, aquella se debe reducir”.

## 2.9 TIPOS DE RENTABILIDAD

### 2.9.1 Rentabilidad Económica

- **Formula:** Según Publishing, M. (2007), Se dividen los beneficios antes el pago de intereses e impuestos entre el activo total.
- **Objetivo:** determinar la capacidad real de generación de beneficios de la empresa en relación con sus inversiones totales, sin tomar en consideración las políticas de financiación de esas inversiones; se conoce por las siglas RSI o ROI, en inglés.

### 2.9.2 Rentabilidad Financiera

- **Formula:** Según Publishing, M. (2007), Se dividen los beneficios antes de los impuestos entre el activo total.
- **Objetivo:** Determinar la rentabilidad de los accionistas o propietarios de la empresa ya que en este caso si se consideran los intereses pagados, debido al uso de recursos ajenos (financiación externa).

## 2.10 ¿Qué es el ROI?

Según Palacios (2010) Financieramente hablando, ROI significa *Return On Invest*, esto es, rendimiento sobre la inversión, El ROI financiero es la relación que permite determinar la rentabilidad de todos los capitales invertidos en una empresa. El ROI sirve para que la alta dirección y la junta de accionistas evalúen la eficiencia del empleo de los recursos propios financieros de la empresa, es decir, calcular y evaluar la tasa de rendimiento. Con dicha tasa estamos evaluando rentabilidades de la empresa, inversiones futuras, etc.

El ratio del ROI es bien simple:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Capitales Invertidos}}$$

*Esto es, el rendimiento/valor promedio invertido, o lo que es lo mismo, trata de determinar los beneficios y los costes, dividiendo los beneficios entre los costes.*

La tasa de retorno de inversión se analiza en términos porcentuales y en intervalos de tiempo (normalmente en 3, 6 o un máximo de 12 meses), de tal forma que por poner un ejemplo para su comprensión, una tasa de retorno de inversión inferior al 0% nos revela que se han perdido recursos en el escenario donde se está calculando el ROI (un departamento, una inversión realizada, un proyecto, una acción formativa...), mientras que una tasa de retorno de inversión mayor del 100% a un año nos está diciendo que hemos retornado la inversión en dicho periodo de tiempo.



## 2.11 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA NEPT COMPUTER S.R.L.

Figura N° 3



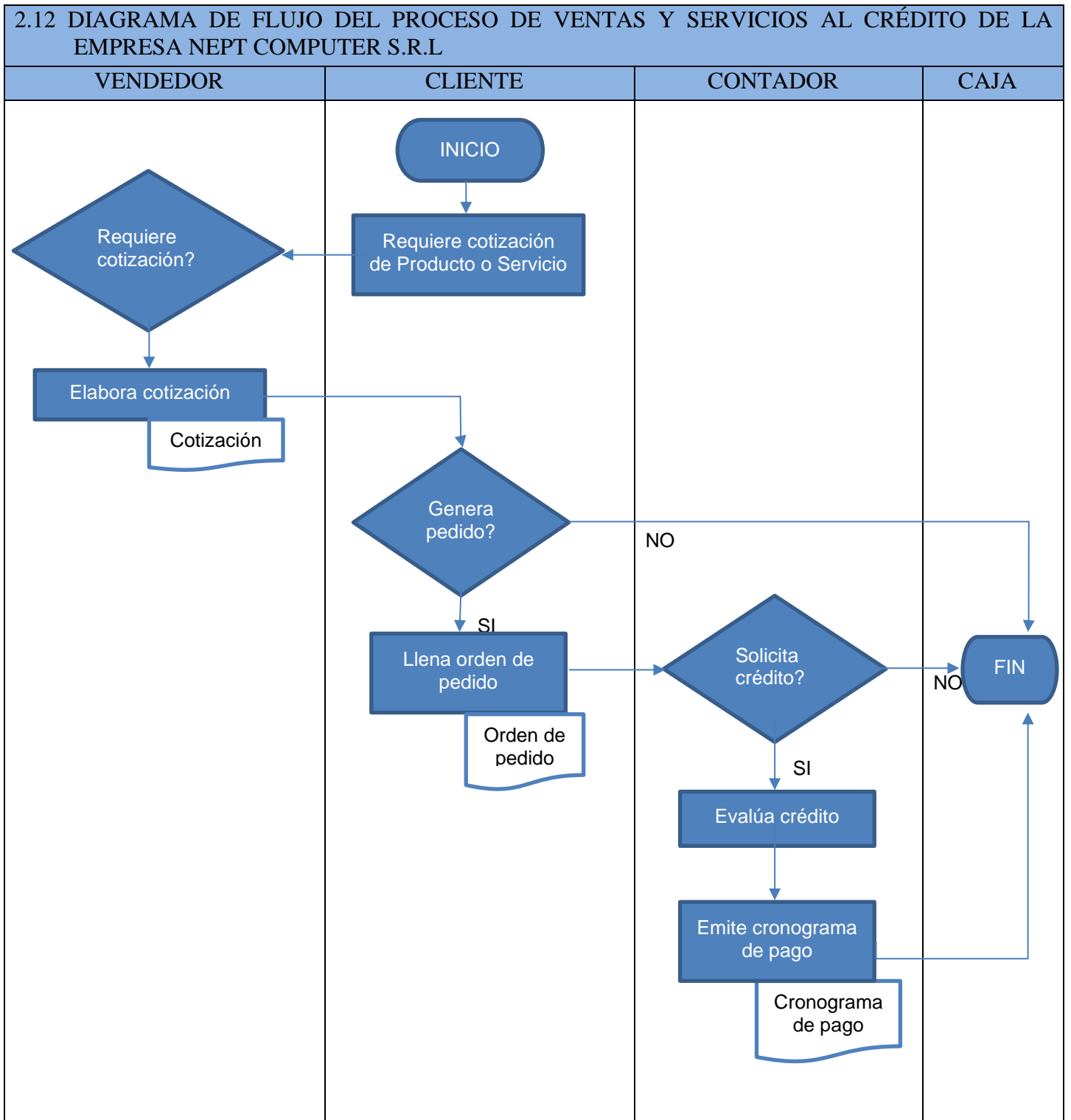
La empresa Nept Computer S.R.L., ofrece servicio técnico y venta de computadoras y accesorios desde hace 28 años, se encuentra situado en el centro de la ciudad de Trujillo cuenta con un amplio local que le permite brindar una atención integral y precios acorde con el mercado aquí encontrará lo que busca sino lo ayudaremos a encontrarlo.

Su Misión es brindar soluciones informáticas con mayor valor agregado buscando una satisfacción integral de nuestros clientes y el bienestar de nuestra sociedad.

Su Visión es ser una organización, líder en las distribución de productos y soluciones para el procesamiento de la información, manteniendo relaciones “ganar-ganar” con nuestros clientes y proveedores, el constante desarrollo de nuestros empleados y un rendimiento competitivo para los accionistas.

La empresa cuenta distinciones de sus proveedores como:

- Certificado de excelencia.
- Top de la Calidad 2001
- Certificado al mejor cliente 2003
- Certificado de mejor Calidad, Liderazgo y Altruismo
- Distribuidor Elite
- Mayor volumen de ventas en 2019
- Premio al Mejor cliente 2003
- Premio Mayor crecimiento de negocio en provincias, entre otros.



FUENTE: Elaboración propia

### **2.13 LIMITACIONES**

- Poca disponibilidad de tiempo para elaboración del presente informe, dado a las horas laborales.
  
- Tiempo limitado para el personal de contabilidad para facilitar la información.
  
- Poca información referente a la Empresa, dado que no tienen plasmado información se tiene que investigar.

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

Ingresé a laborar a la empresa Nept Computer S.R.L., en dos oportunidades:

El primer ingreso fue desde mayo 2006 hasta julio 2007, postulando entre 02 personas, cumpliendo labores de ASISTENTE DE GERENCIA, dándome la confianza para desempeñarme en dicha empresa con las funciones de: calendarizar agenda del Gerente, coordinar con el departamento administrativo, contestar y revisar documentos, llamadas telefónicas, así mismo dentro de las funciones era el apoyo como CAJERA, cumpliendo a cabalidad dicha encargatura dependiendo directamente del Gerente el Sr. Ing. Pedro Solano, siendo una persona muy exigente, el cual me sirvió para formarme como una excelente profesional.

El segundo ingreso fue en febrero de 2018, en esta oportunidad para desempeñarme como Asistente Administrativo bajo la dependencia del Sr. C.P.C. José Campos, cabe mencionar que la selección del personal se realizó a través de una convocatoria tomando en cuenta mis antecedentes laborales, el buen desempeño que mostré en el tiempo detallado líneas arriba y el conocimiento de la empresa en mención.

Las funciones a realizar: archivar, planificar y coordinar actividades de la oficina, así mismo redactar los documentos correspondientes del área, debido al crecimiento de la empresa es que se me designa encargarme exclusivamente el área de cobranzas, desde abril 2018 hasta la actualidad, llevando el control de las cuentas por cobrar, monitorear los movimientos de los pagos vencidos o por cubrir, gestionar la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar a los clientes, etc., siempre bajo las indicaciones del C.P.C José Campos.

### **3.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:**

La empresa Nept Computer S.R.L., cuenta con 28 años de experiencia en el mercado y las ventas al crédito representa un medio para atraer a más clientes, por lo consiguiente realizar el cobranza de los créditos es una tarea difícil, los problemas identificados en la empresa son: no había personal para realizar la cobranza por lo cual no se hacía seguimiento al cliente, no cuenta con políticas de cobranza, cuenta con varios registros de clientes por cobrar y no están actualizados, el tiempo de facturas por cobrar desde hace 3 años es relativamente lento, esto hace que la rentabilidad sea poco favorable para la empresa en estudio; así mismo cuando el cliente realiza el pago el registro se hace con retraso, las boletas o facturas se envían a destiempo a los clientes y no brinda opciones de pago.

**3.2 Objetivo:** Es maximizar la gestión de cobranza de créditos para aumentar la rentabilidad de la empresa Nept Computer S.R.L.

**3.3 Estrategias:** La estrategias utilizadas para fortalecer el proceso de cobranza es:

- Contar con una persona encargada de cobranza para dar seguimiento a los clientes para realizar la gestión de cobranza.
- Implementar políticas de cobranza que permita estandarizar los procesos al momento de otorgar los créditos.
- Ofrecer descuentos cuando el cliente realiza el pago antes de lo programado.
- Otorgar reestructuración de deudas.

- Contar con un solo registro de clientes por cobrar, que permitirá realizar un reporte actualizado de los créditos por cobrar y de los clientes que realizan el pago oportuno.
- Enviar las boletas o facturas a tiempo para que el cliente pueda programarse y pagar puntual.
- Brindar opciones de pago, si el cliente no puede liquidar su cuenta al menos que salde una parte.

### **3.4 Metodología:**

La metodología utilizada para la cobranza al cliente es realizada a través de: mensaje de texto, correo electrónico, llamadas telefónicas y/o vía Whatsapp.

**3.4.1 El recordatorio.-** Este punto trata básicamente de prevención avisar con anticipación la fecha de vencimiento para que el cliente pueda realizar el pago oportuno.

**3.4.2 Finiquito.-** Esta etapa es para los clientes que deseen cancelar toda la deuda, se hacen acreedores de un descuento por pronto pago, cuando el cliente cancela antes de la fecha de vencimiento del 1er mes.

**3.4.3 Llamadas telefónicas.-** Este punto se lleva a cabo cuando el cliente tiene un atraso de 3 a 5 días insistiendo por que la demora del pago ya que previamente se le había avisado por mensaje de texto, con el mismo tono y amabilidad de siempre, posteriormente será coordinado cuando se realizara el pago.

**3.4.4 Restructuración de la deuda.-** En esta parte se da para los clientes que tienen un nivel moderado de endeudamiento y si pueden pagar, se le ofrece reestructurar su deuda con nuevas fechas de pago cuando el cliente pasó más de 2 meses de vencimiento de la deuda.

**3.4.5 Negociación.-** Esta etapa de cobranza es muy importante ya que es para los clientes que no podrán pagar pasado más de 3 años, se hace una negociación con el cliente que pueda cancelar aunque sea un porcentaje de la deuda.



## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 VENTAS Y CREDITO POR COBRAR

TABLA N° 1

VENTAS REALIZADAS EN EL AÑO 2018 DE LA EMPRESA NEPT COMPUTER S.R.L.

AÑO	MES	VENTAS		PANDEMIA
		CONTADO	CREDITO POR COBRAR	
2018	ENERO	28,047.80	1,207.67	NO
2018	FEBRERO	26,165.30	1,000.67	NO
2018	MARZO	27,349.55	856.70	NO
2018	ABRIL	26,494.21	745.93	NO
2018	MAYO	27,432.51	325.00	NO
2018	JUNIO	25,254.65	320.89	NO
2018	JULIO	27,486.56	436.36	NO
2018	AGOSTO	27,764.47	587.49	NO
2018	SETIEMBRE	28,454.35	746.37	NO
2018	OCTUBRE	29,742.50	825.57	NO
2018	NOVIEMBRE	30,586.43	999.38	NO
2018	DICIEMBRE	30,464.87	1,196.26	NO
<b>TOTAL S/.</b>		<b>335,243.20</b>	<b>9,248.29</b>	

FUENTE: Empresa Nept Computer S.R.L.

#### Interpretación:

En la tabla N° 1 se detalla las ventas realizadas en el año 2018, así mismo un detallado del crédito por cobrar cada mes, cabe mencionar que se ha tomado como análisis los 03 últimos años para dicho estudio antes y durante la pandemia Covid19, en la tabla se observa un total de S/. 335,243.20 de las ventas realizadas en el año de estudio, encontrando un monto pendiente de cobrar de S/. 9248.29 al analizar esta

cuenta se observa que no se logra recuperar en su totalidad ya que algunos clientes cuentan con crédito prolongados mensualmente y otros se han generado en el transcurso del año.

TABLA N° 2

VENTAS REALIZADAS EN EL AÑO 2019 DE LA EMPRESA NEPT COMPUTER S.R.L.

AÑO	MES	VENTAS	CREDITO	PANDEMIA
		CONTADO	POR COBRAR	
2019	ENERO	28,354.73	844.59	NO
2019	FEBRERO	28,866.36	760.52	NO
2019	MARZO	30,725.85	736.58	NO
2019	ABRIL	31,645.38	677.40	NO
2019	MAYO	29,378.78	571.38	NO
2019	JUNIO	30,887.67	446.50	NO
2019	JULIO	32,667.15	437.37	NO
2019	AGOSTO	32,764.89	426.61	NO
2019	SETIEMBRE	31,454.77	365.90	NO
2019	OCTUBRE	30,746.37	353.46	NO
2019	NOVIEMBRE	31,586.43	445.50	NO
2019	DICIEMBRE	32,764.87	383.48	NO
<b>TOTAL S/.</b>		<b>371,843.25</b>	<b>6,449.29</b>	

FUENTE: Nept Computer S.R.L.

### Interpretación:

En la tabla N° 2 se observa el detalle las ventas realizadas y las facturas por cobrar mes a mes correspondientes al año 2019, además se puede observar que las ventas realizadas asciende a un total de S/. 371,843.25 del mismo modo se visualiza un monto pendiente por cobrar de S/. 6,449.29 para el próximo año en comparación con el año 2018 disminuyeron las cuentas por cobrar.

TABLA N° 3

VENTAS REALIZADAS EN EL AÑO 2020 DE LA EMPRESA NEPT COMPUTER S.R.L.

AÑO	MES	VENTAS	CREDITO	PANDEMIA
		CONTADO	POR COBRAR	
2020	ENERO	19,935.00	1,276.34	NO
2020	FEBRERO	19,731.34	1,239.45	NO
2020	MARZO	7,654.60	1,187.56	SI
2020	ABRIL	799.34	1,200.63	SI
2020	MAYO	895.70	1,186.46	SI
2020	JUNIO	745.46	1,067.44	SI
2020	JULIO	894.79	1,000.25	SI
2020	AGOSTO	894.33	1,013.09	SI
2020	SETIEMBRE	877.16	1,115.70	SI
2020	OCTUBRE	845.98	1,100.58	SI
2020	NOVIEMBRE	823.79	1,155.22	SI
2020	DICIEMBRE	699.76	1,246.40	SI
<b>TOTAL S/.</b>		<b>54,797.25</b>	<b>13,789.12</b>	

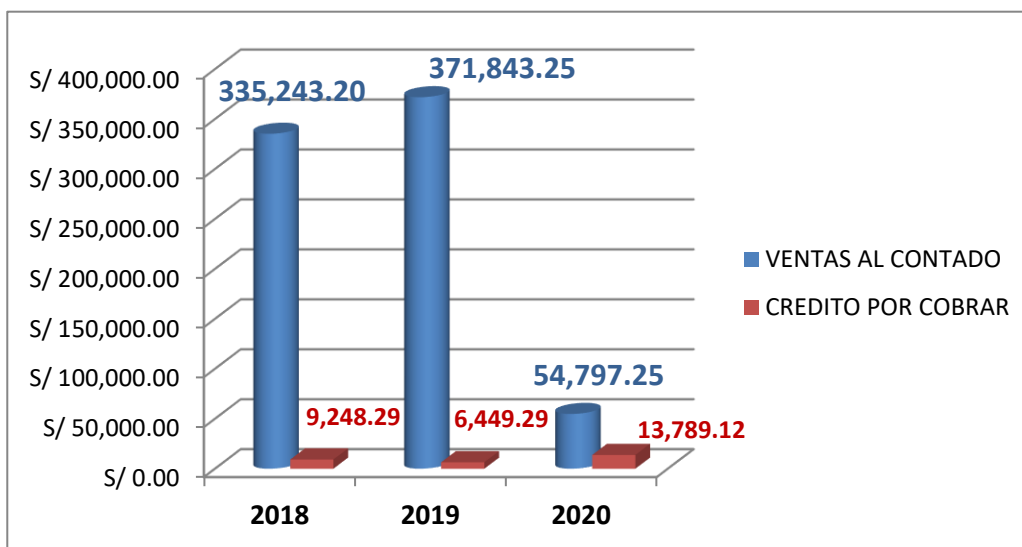
FUENTE: Nept Computer S.R.L.

### Interpretación:

En la tabla N° 3 se observa el detallado mes a mes de las ventas realizadas en el año 2020 siendo un total de S/. 54,797.25 al analizar las cuentas por cobrar se observa que no se logra recuperar en su totalidad siendo un monto pendiente de S/.13,789.12 lo que conlleva a cobrar para el año siguiente debido a la pandemia Covid19 así mismos algunos clientes cuentan con crédito prolongados mensualmente, así mismo se visualiza que los clientes hacen la cancelación en los diferentes meses pero se genera más documentos por cobrar.

## 4.2 EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS Y CRÉDITOS POR COBRAR DEL LOS AÑOS 2018, 2019 Y 2020.

Gráfico N° 1



FUENTE: Nept Computer S.R.L.

### Interpretación:

Según el gráfico N°1 Se observa la evolución de los últimos 03 años de las ventas y los créditos por cobrar correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020, así mismo se observa que el año 2018 obtuvo ventas de S/. 335,243.20 y el monto por cobrar que pasaría para el próximo año un total de S/. 9,248.29, en comparación con el año 2019 se observa un aumento en las ventas S/. 371,843.25 y el monto de crédito para cobrar para el próximo año 2020 disminuyó a un total de S/. 6,449.29, en el año 2020 las ventas disminuyeron debido a la pandemia Covid19 siendo un total de S/.54,797.25, por el contrario los créditos por cobrar aumentaron para el próximo año siendo el total de S/.13,789.12.

#### 4.1 Ratios de rentabilidad económica y financiera y cuentas por cobrar

##### 4.1.1 Indicadores de rentabilidad del año 2018

$$\text{Rentabilidad del Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

$$\text{ROA} = \frac{\text{S}/49,600.42}{\text{S}/158,621.83} \times 100$$

$$\text{ROA} = 0.3126 \times 100$$

$$\text{ROA} = 31.26 \text{ o } 31.26\%$$

##### **Interpretación:**

Los datos son sacados según el ANEXO N° 1 y ANEXO N°2, se puede concluir que hasta diciembre de 2018 por cada nuevo sol de activos se obtuvo S/. 31.26 en las utilidades.

$$\text{Rentabilidad de patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$\text{ROE} = \frac{\text{S}/49,600.42}{\text{S}/121,805.42} \times 100$$

$$\text{ROE} = 0.4072 \times 100$$

$$\text{ROE} = 40.72\%$$

##### **Interpretación:**

Según el ANEXO N° 1 y ANEXO N°2, se deduce que por cada nuevo sol que la empresa ha obtenido en el año 2018, tiene un rendimiento del 40.72% sobre su patrimonio.

#### 4.1.2 Indicadores de rentabilidad del año 2019

$$\text{Rentabilidad del Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

$$ROA = \frac{S/52,670.61}{S/160,740.58} \times 100$$

$$ROA = 0.3276 \times 100$$

$$ROA = 32,76 \quad \text{o} \quad 32.76\%$$

#### **Interpretación:**

Según el ANEXO N° 3 y ANEXO N°4, se puede concluir que a diciembre de 2019 por cada nuevo sol de activos se obtuvo S/. 32.76 en las utilidades.

$$\text{Rentabilidad de patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$ROE = \frac{S/52,670.61}{S/152,140.61} \times 100$$

$$ROE = 0.3461 \times 100$$

$$ROE = 34.61\%$$

#### **Interpretación:**

Según el ANEXO N° 3 y ANEXO N°4, con este resultado se deduce que por cada nuevo sol que la empresa ha obtenido en el año 2019, tiene un rendimiento del 34.61% sobre su patrimonio.

#### 4.1.3 Indicadores de rentabilidad del año 2020

$$\text{Rentabilidad del Activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

$$ROA = \frac{S/10,554.73}{S/129,717.25} \times 100$$

$$ROA = 0.0813 \times 100$$

$$ROA = 8.13 \quad \text{o} \quad 8.13\%$$

#### Interpretación:

Según el ANEXO N° 5 y ANEXO N°6, se puede concluir que a diciembre de 2020 por cada nuevo sol de activos se obtuvo S/. 8.13 en las utilidades.

$$\text{Rentabilidad de patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$ROE = \frac{S/10,554.73}{S/107,343.73} \times 100$$

$$ROE = 0.0983 \times 100$$

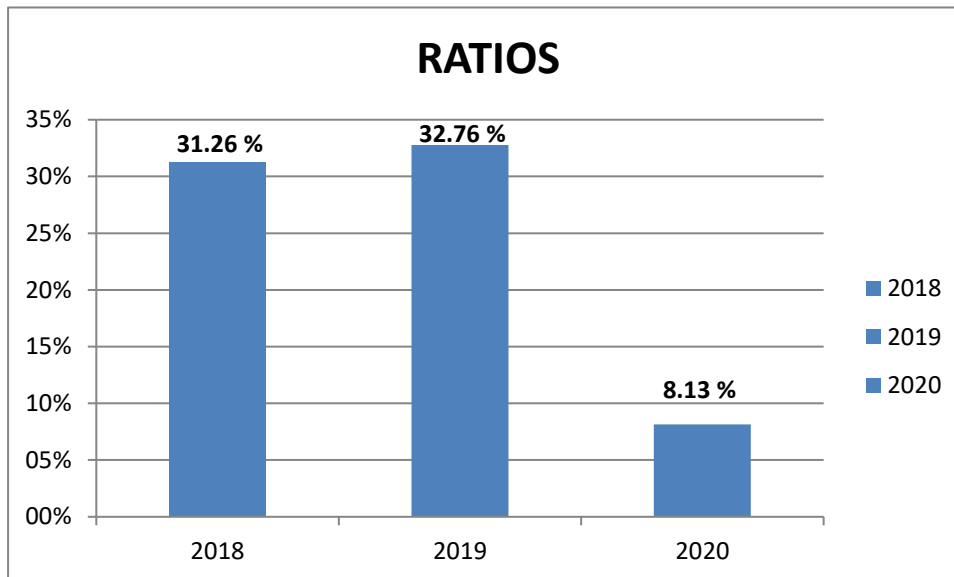
$$ROE = 9.83\%$$

#### Interpretación:

Según el ANEXO N° 5 y ANEXO N°6, se deduce que por cada nuevo sol que la empresa ha obtenido en el año 2020, tiene un rendimiento del 9.83% sobre su patrimonio.

#### 4.2 Cómo influye los ratios de rentabilidad de la empresa Nept Computer S.R.L.?

Gráfico N° 2



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En el gráfico N° 2 se puede visualizar los ratios de tres últimos años, en el año 2018 su rentabilidad es de 31.26% mientras que en el 2019 aumento al 32.76%, mientras que en el año 2020 su rentabilidad bajo a un 8.13% debido a la pandemia Covid19 la cual afecto disminuyendo las ventas y la cobranza.



## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES:**

- ✓ Después de analizar los ratios de rentabilidad se concluye que: La gestión de cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de la empresa Nept Computer S.R.L. en los años correspondientes 2018,2019 y 2020.
- ✓ Después de implementar las políticas de cobranza conlleva a disminuir las cuentas por cobrar.
- ✓ Las políticas de cobranza son de gran importancia ya que hace que se minimice las cuentas incobrables por ende la rentabilidad aumente.
- ✓ Se logró realizar el cobro de facturas pendientes de pago de una manera eficiente logrando así la relación comercial entre el cliente y empresa.
- ✓ Debido a la pandemia covid19 no se logra disminuir las cuentas por cobrar en el año 2020, tenemos que esperar que se regularice las ventas registradas antes de la pandemia.

### **RECOMENDACIONES:**

- ✓ Se recomienda continuar con las políticas de cobranza implementadas en la empresa, ya que permitirá mantener una buena rentabilidad.
- ✓ Se recomienda mantener el nivel de cobranza, haciendo un seguimiento de las facturas antes de vencer para llegar a un pago oportuno, previniendo el atraso de las mismas.
- ✓ Que los créditos adquiridos por los clientes sean accesibles y claros para evitar las facturas impagas y puedan cumplir con los pagos programados.
- ✓ Conservar una excelente comunicación con el cliente vía teléfono ya que es muy importante mantener buenas relaciones comerciales entre los clientes y empresa.
- ✓ Mantener actualizados los registros de clientes por cobrar, ya que es muy importante para la cobranza oportuna.
- ✓ Brindar opciones de pago (negociación) a los clientes cuando ya pasen más de 3 años y no puedan cancelar para así recuperar un porcentaje de la venta y no reportarlo como perdida.

## REFERENCIAS

- Morales Castro, J. A. y Castro. Arturo, M. (2015). Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39380?page=159>
- J. Brachfield, P. (2009). Cobro de impagados y recuperación de deudas: guía práctica para la recuperación de deudas. Ediciones Gestión 2000. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/34347?page=29>
- Palacios Plaza, J. (2010). Medición del impacto y la rentabilidad de la formación: cómo llegar al ROI de la formación. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/53158?page=113>
- Publishing, M. (2007). Objetivo: rentabilidad. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/52900?page=123>
- Morales Castro, J. A. y Castro. Arturo, M. (2015). Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39380?page=165>
- **LEY N° 29571.** - Artículo 61°. - Código de protección y defensa del consumidor.
- Chu Rubio, M. (2020). El ROI de las decisiones del marketing: un enfoque de rentabilidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/150845?page=61>

**ANEXO N° 1**

**Estado de situación financiera año 2018**

**NEPT COMPUTER S.R.L.**  
**RUC: 20275828697**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31-12-2018**  
 (Expresado en nuevos soles)

<b><u>ACTIVO</u></b>		<b><u>PASIVO</u></b>	
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>		<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>	
<u>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO</u>	81,735.44	<u>TRIBUTOS POR PAGAR</u>	6,249.24
<u>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS</u>	9,248.29	<u>PASIVO DIFERIDO</u>	1,118.00
<u>MERCADERIAS</u>	10,019.63	<u>REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR</u>	846.00
<u>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</u>	11,310.55	<u>CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS</u>	-
		<b><i>Total Pasivo Corriente</i></b>	<b><u>8,213.24</u></b>
		<b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b>	
		<u>OBLIGACIONES FINANCIERAS</u>	28,603.17
		<b><i>Total Pasivo no Corriente</i></b>	<b><u>28,603.17</u></b>
		<b><i>Total Pasivo</i></b>	<b><u>36,816.41</u></b>
<b><i>Total Activo Corriente</i></b>	<b><u>112,313.91</u></b>	<b><u>PATRIMONIO</u></b>	
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>		<u>CAPITAL</u>	70,000.00
<u>ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO</u>	-	<u>CAPITAL ADICIONAL</u>	
<u>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</u>		<u>RESERVAS</u>	-
<u>ACTIVO DIFERIDO</u>	46,307.92	<u>Resultados acumulados</u>	51,805.42
<u>DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES DE ACTIVO NO CORRIENTE</u>		Resultados acumulados	2,205.00
		Resultados del ejercicio ex IR	49,600.42
<b><i>Total Activo No Corriente</i></b>	<b><u>46,307.92</u></b>	<b><i>Total Patrimonio</i></b>	<b><u>121,805.42</u></b>
<b><i>Total Activo</i></b>	<b><u>158,621.83</u></b>	<b><i>Total Pasivo y Patrimonio</i></b>	<b><u>158,621.83</u></b>

Trujillo, 31 de Diciembre del 2018

## ANEXO N° 2

### Estado de Resultados año 2018

NEPT COMPUTER S.R.L.  
20275828697  
ESTADO DE RESULTADOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018  
(Expresado en nuevos soles)

Ventas Netas	335,243.20
Costo de Ventas	0.00
Dscto, rebaj y bonif	0.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>335,243.20</b>
<b>Gastos de Operación:</b>	
Gastos de Ventas	-192,702.40
Gastos de Administración	-72,185.60
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>70,355.20</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos:</b>	
Gastos Financieros	0.00
Costo de Enajenación de valores y bienes del activo fijo	0.00
Ingresos diversos	0.00
Ingresos Financieros	0.00
<b>RENTA NETA IMPONIBLE ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS</b>	<b>70,355.20</b>
<b>RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO</b>	<b>70,355.20</b>
<b>RENTA NETA IMPONIBLE</b>	<b>70,355.20</b>
Participación de los trabajadores	0.00
Impuesto a la Renta	-20,754.78
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>49,600.42</b>

Trujillo 31 de Diciembre del 2018

## ANEXO N° 3

### Estado de situación financiera año 2019

**NEPT COMPUTER S.R.L.**  
**RUC: 20275828697**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31-12-2019**  
 (Expresado en nuevos soles)

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>		<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>	
<u>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO</u>	80,595.50	<u>TRIBUTOS POR PAGAR</u>	
<u>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS</u>	6,449.29	<u>PASIVO DIFERIDO</u>	2,013.40
<u>MERCADERIAS</u>	12,911.00	<u>REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR</u>	1,216.00
<u>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</u>		<u>CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS</u>	-
		<b><u>Total Pasivo Corriente</u></b>	<b><u>3,229.40</u></b>
		<b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b>	
		<u>OBLIGACIONES FINANCIERAS</u>	5,370.57
		<b><u>Total Pasivo no Corriente</u></b>	<b><u>5,370.57</u></b>
		<b><u>Total Pasivo</u></b>	<b><u>8,599.97</u></b>
<b><u>Total Activo Corriente</u></b>	<b><u>99,955.79</u></b>	<b><u>PATRIMONIO</u></b>	
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>		<u>CAPITAL</u>	70,000.00
<u>ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO</u>	-	<u>CAPITAL ADICIONAL</u>	
<u>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</u>	44,395.18	<u>RESERVAS</u>	-
<u>ACTIVO DIFERIDO</u>	31,329.69	<u>Resultados acumulados</u>	82,140.61
<u>DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES DE ACTIVO NO CORR  </u>	-14,940.08	Resultados acumulados	29,470.00
		Resultados del ejercicio ex IR	52,670.61
<b><u>Total Activo No Corriente</u></b>	<b><u>60,784.79</u></b>	<b><u>Total Patrimonio</u></b>	<b><u>152,140.61</u></b>
		<b><u>Total Pasivo y Patrimonio</u></b>	<b><u>160,740.58</u></b>
<b><u>Total Activo</u></b>	<b><u>160,740.58</u></b>		

Trujillo, 31 de Diciembre del 2019

## ANEXO N° 4

### Estado de Resultados año 2019

NEPT COMPUTER S.R.L.  
20275828697  
ESTADO DE RESULTADOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
(Expresado en nuevos soles)

Ventas Netas	371,843.25
Costo de Ventas	0.00
Dscto, rebaj y bonif	0.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>371,843.25</b>
<b>Gastos de Operación:</b>	
Gastos de Ventas	-198,989.40
Gastos de Administración	-93,852.60
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>79,001.25</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos:</b>	
Gastos Financieros	-4,291.16
Costo de Enajenación de valores y bienes del activo fijo	0.00
Ingresos diversos	0.00
Ingresos Financieros	0.00
<b>RENTA NETA IMPONIBLE ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS</b>	<b>74,710.09</b>
<b>RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO</b>	<b>74,710.09</b>
<b>RENTA NETA IMPONIBLE</b>	<b>74,710.09</b>
Participación de los trabajadores	0.00
Impuesto a la Renta	-22,039.48
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>52,670.61</b>

Trujillo 31 de Diciembre del 2019

## ANEXO N° 5

### Estado de situación financiera año 2020

**NEPT COMPUTER S.R.L.**  
**RUC: 20275828697**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31-12-2020**  
 (Expresado en nuevos soles)

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>		<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>	
<u>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO</u>	25,259.56	<u>TRIBUTOS POR PAGAR</u>	3,214.35
<u>CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS</u>	13,789.12	<u>PASIVO DIFERIDO</u>	
<u>MERCADERIAS</u>	9,367.43	<u>REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR</u>	
<u>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</u>	4,099.99	<u>CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS</u>	19,159.17
		<b><u>Total Pasivo Corriente</u></b>	<b><u>22,373.52</u></b>
		<b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b>	
		<b><u>OBLIGACIONES FINANCIERAS</u></b>	
		<b><u>Total Pasivo no Corriente</u></b>	<b><u>-</u></b>
		<b><u>Total Pasivo</u></b>	<b><u>22,373.52</u></b>
<b><u>Total Activo Corriente</u></b>	<b><u>52,516.10</u></b>	<b><u>PATRIMONIO</u></b>	
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>		<u>CAPITAL</u>	70,000.00
<u>ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO</u>	-	<u>CAPITAL ADICIONAL</u>	
<u>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</u>	61,907.15	<u>RESERVAS</u>	-
<u>ACTIVO DIFERIDO</u>	15,294.00	<u>Resultados acumulados</u>	37,343.73
<u>DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES DE ACTIVO NO CORRIENTE</u>		Resultados acumulados	26,789.00
		Resultados del ejercicio ex IR	10,554.73
<b><u>Total Activo No Corriente</u></b>	<b><u>77,201.15</u></b>	<b><u>Total Patrimonio</u></b>	<b><u>107,343.73</u></b>
<b><u>Total Activo</u></b>	<b><u>129,717.25</u></b>	<b><u>Total Pasivo y Patrimonio</u></b>	<b><u>129,717.25</u></b>

Trujillo, 31 de Diciembre del 2020



## ANEXO N° 6

### Estado de Resultados año 2020

NEPT COMPUTER S.R.L.  
20275828697  
ESTADO DE RESULTADOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020  
(Expresado en nuevos soles)

Ventas Netas	54,797.25
Costo de Ventas	0.00
Dcto, rebaj y bonif	0.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>54,797.25</b>
<b>Gastos de Operación:</b>	
Gastos de Ventas	-33,826.00
Gastos de Administración	-6,000.00
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>14,971.25</b>
<b>Otros Ingresos y Gastos:</b>	
Gastos Financieros	0.00
Costo de Enajenación de valores y bienes del activo fijo	0.00
Ingresos diversos	0.00
Ingresos Financieros	0.00
<b>RENTA NETA IMPONIBLE ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS</b>	<b>14,971.25</b>
<b>RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO</b>	<b>14,971.25</b>
<b>RENTA NETA IMPONIBLE</b>	<b>14,971.25</b>
Participación de los trabajadores	0.00
Impuesto a la Renta	-4,416.52
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>10,554.73</b>

Trujillo 31 de Diciembre del 2020