



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES QUE AFECTAN LA RENTABILIDAD EN
LA EMPRESA SERVICIOS Y TRANSPORTES
FRANCHESS S.C.R.L. PAITA, 2020.**

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

AUTOR

**SILUPU MENDOZA RUBEN
ORCID: 0000-0003-2034-2668**

ASESOR

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2020**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES
QUE AFECTAN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
SERVICIOS Y TRANSPORTES FRANCHISS S.C.R.L. PAITA,
2020.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Silupu Mendoza, Ruben

ORCID: 0000-0003-2034-2668

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. Víctor Manuel, Landa Machero
Presidente

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque,
Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos,
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, salud,
guiarme, iluminarme y no dejar
que desista para lograr mis metas
y fortalecer mi corazón.

A mi asesora la Mgtr. Edmé Martha
García Mandamientos, que me
brindó todo el apoyo necesario para
la elaboración de esta investigación
y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis Padres, por su apoyo incondicional, motivación que me brindaron para lograr mi sueño, por sus esfuerzos que hicieron para hacerme una persona de bien.

A mi esposa Rosario, por ser mi soporte y mi apoyo incondicional en todo momento. A mis hijos Dayana y Stefano, porque son mi motivación, inspiración para lograr cualquier objetivo que me proponga, los quiero mucho.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cualitativo, diseño no experimental, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con 38 preguntas, el cual fue aplicada al Gerente de la empresa en estudio; encontrando las siguientes oportunidades de mejora: la empresa no tiene bien definido la estructura del costo del servicio que ofrece, no está muy posicionada en el mercado, no ha medido el grado de satisfacción de sus clientes, no cuenta con comprobantes de pagos que sustenten los gastos de viáticos y repuestos que compra de segunda mano, carece de análisis de sus estados financieros y de su rentabilidad, el área de contabilidad solo le proporciona información para fines tributarios, teniendo como propuestas de mejora de implementar un sistema de costos por actividades, identificar y desarrollar ventajas competitivas, realizar la medición de la satisfacción de los clientes mediante encuestas, planeamiento tributario de los gastos que no tiene comprobantes válidos, un análisis de sus estados financieros y de la rentabilidad, concluyendo que para el periodo 2020 tiene una representación del costo del servicio en el estado de resultados, una rentabilidad económica de 12.31% una rentabilidad financiera de 15.68%, índices positivos para la toma de decisiones.

Palabras Claves: Análisis financiero, ratios financieras, rentabilidad.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to identify the profitability opportunities that improve the possibilities in the company Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020. The research was descriptive, qualitative level, non-experimental, documentary and case design. To collect the information, the survey technique and the questionnaire instrument with 38 questions were used, which was applied to the Manager of the company under study; finding the following opportunities for improvement: the company does not have a well-defined cost structure for the service it offers, it is not well positioned in the market, it has not measured the degree of customer satisfaction, it does not have proof of payments to support the Travel expenses and spare parts that you buy second-hand, it lacks analysis of its financial statements and its profitability, the accounting area only provides information for tax purposes, having as improvement proposals to implement a system of costs by activities, identify and develop competitive advantages, measure customer satisfaction through surveys, tax planning of expenses that do not have valid receipts, an analysis of their financial statements and profitability, concluding that for the 2020 period it has a representation of the cost of the service in the income statement, an economic profitability of 12.31% a profitability Financial quality of 15.68%, positive indices for decision making.

Keywords: financial analysis, financial ratios, Profitability

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Locales.....	8
2.2 Bases teoricas de la investigación	11
2.2.1 Marco teórico	11
2.3 Marco conceptual	20
2.3.1 Definición del análisis financiero.....	20
2.3.2 Definición de rentabilidad.....	21
2.3.3 Análisis de rentabilidad.....	22
2.3.4 Rentabilidad económica	22
2.3.5 Rentabilidad financiera	22
2.3.6 Ratios de rentabilidad.....	23
2.3.7 Importancia de la rentabilidad.....	24
2.3.8 La rentabilidad en el análisis contable	25
2.3.9 Definiciones de las cuentas del estado de resultados	25
2.4 ESTUDIO DE CASO EMPRESA SERVICIOS Y TRANSPORTES FRANCHESSE S.C.R.L.	28
2.4.1 Reseña Histórica.....	28
2.4.2 Misión	28
2.4.3 Visión	29
2.4.4 Estructura organizacional.....	29
III. HIPOTESIS	31

IV. METODOLOGIA.....	32
4.1 Diseño de la Investigación	32
4.1.1 Tipo de la investigación	32
4.1.2 Nivel de la Investigación.....	32
4.1.3 Diseño de la investigación	32
4.2 Universo y Muestra	32
4.2.1 Universo	32
4.2.2 Muestra.....	32
4.3 Definición y Operacionalización de variable e indicadores.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.4.1 Técnicas.....	34
4.5 Plan de Análisis.....	34
4.6 Matriz de Consistencia.....	35
4.7 Principios Éticos.....	36
V. RESULTADOS	38
5.1 Resultado	38
5.1.1 Respecto al objetivo N° 1	38
5.1.2 Respecto al objetivo N° 2.....	54
5.1.3 Respecto al objetivo N° 3.....	56
5.2 Análisis de los Resultados	95
5.2.1 Respecto al objetivo N° 1	95
5.2.2 Respecto al objetivo N° 2.....	97
5.2.3 Respecto al objetivo N° 3.....	100
VI. CONCLUSIONES	102
6.1 Respecto al objetivo N° 1	102
6.2 Respecto al objetivo N° 2	103
6.3 Respecto al objetivo N° 3	104
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	106
Referencias Bibliográficas	106
Anexos	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio	33
Tabla 2: Matriz de consistencia	35
Tabla 3: Tipos de servicio de la empresa	38
Tabla 4: Aceptación de servicios ofrecidos	38
Tabla 5: Satisfacción de las necesidades de los clientes	39
Tabla 6: Política de mejora de servicios	39
Tabla 7: Rentabilidad de los servicios	39
Tabla 8: Política fijación de precios	40
Tabla 9: Información para la fijación de precios	40
Tabla 10: Fijación de precios	40
Tabla 11: Márgenes de utilidad	41
Tabla 12: Estructura del costo	41
Tabla 13: Principales competidores	42
Tabla 14: Posicionamiento en el mercado	42
Tabla 15: Diferenciación de los servicios	43
Tabla 16: Calidad del servicio	43
Tabla 17: Fortaleza de la empresa	44
Tabla 18: Captación de clientes	44
Tabla 19: Números de clientes	45
Tabla 20: Relación comercial con los clientes	45
Tabla 21: Medición de la satisfacción de los clientes	45
Tabla 22 : Canales de captación de nuevos clientes	46
Tabla 23: Segmentación del mercado	46
Tabla 24: Números de servicios	47
Tabla 25: Fluctuación de la demanda de los servicios	47
Tabla 26: Demanda de los servicios	47
Tabla 27: Ingreso a nuevos mercados	48
Tabla 28: Control de los servicios de mantenimiento	48
Tabla 29: Control de gastos de repuestos, lubricantes y otros	49
Tabla 30: Control uso de combustible	49
Tabla 31: Control de gastos de viáticos y peajes	49
Tabla 32: Contabilización de salarios de choferes	50
Tabla 33: Análisis financiero de los EE.FF.	50
Tabla 34: Análisis de la rentabilidad	51
Tabla 35: Control del costo y margen de utilidad	51
Tabla 36: Nivel de rentabilidad	51
Tabla 37: Medición de la rentabilidad	52
Tabla 38: Rendimiento económico y financiero	52
Tabla 39: Toma de decisiones Financieras	53
Tabla 40: Análisis comparativo de rentabilidad	53
Tabla 41: Oportunidades de mejora de la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.	53
Tabla 42: Organización de Actividad por centro de costos	58

Tabla 43: Suministros diversos	59
Tabla 44: Mano de Obra Directa	60
Tabla 45: Costos indirectos	60
Tabla 46: Otros costos Indirectos	60
Tabla 47: Hoja de Costos de Servicios y Transportes Franchess SCRL	61
Tabla 48: Costo Tradicional y Costo ABC	62
Tabla 49: Costos Indirectos de Servicio ABC	62
Tabla 50: Costo Indirectos por actividades	62
Tabla 51: Distribución de Costos Indirectos de Servicio ABC	63
Tabla 52: Sistema de costo ABC	63
Tabla 53: Análisis Foda	64
Tabla 54: Análisis vertical del Estado de Situación financiera.	71
Tabla 55: Análisis horizontal del Estado de Situacion Financiera	73
Tabla 56: Análisis horizontal del Estado de Resultado por funcion	75
Tabla 57: Análisis vertical del Estado de Resultado por naturaleza	76
Tabla 58: Análisis horizontal del Estado de Resultado por naturaleza	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama de Servicios y Transportes Franchess SCRL.....	30
Gráfico 2: Flujograma implementación de un sistema de costos	56
Gráfico 3: Planeamiento Tributario	67
Gráfico 4: Liquidez General	85
Gráfico 5: Prueba Acida.....	86
Gráfico 6: Prueba Defensiva.....	87
Gráfico 7: Capital de Trabajo	88
Gráfico 8: Endeudamiento Patrimonial	89
Gráfico 9: Endeudamiento Total del Activo	90
Gráfico 10: Margen de Utilidad Bruta	91
Gráfico 11: Margen de Utilidad Neta	92
Gráfico 12: Rentabilidad Sobre los Activos (ROA).....	93
Gráfico 13: Rentabilidad Sobre el Patrimonio (ROE)	94

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas (MYPES), es un sector económico muy importante que aporta a la producción y generación de empleo. Son impulsadoras del crecimiento económico. A pesar de la destacada labor en la economía peruana, este sector no cuenta con el soporte necesario para su fortalecimiento, tiene deficiencias estructurales, excesos trámites burocráticos para su formalización, tienen lineamientos de escasa visión, teniendo limitaciones para el crecimiento y desarrollo del sector.

La variable más importante para evaluar un proyecto empresarial es la rentabilidad. La rentabilidad es el beneficio que se obtiene de una determinada operación en relación a la inversión o esfuerzo que se ha realizado. Para que una empresa o negocio se mantenga operando, debe ser rentable. Una empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos.

El transporte es un sector importante en el motor de nuestra economía, por lo cual las empresas del sector transporte de carga presenta una gran problemática; como la informalidad del sector y la falta de liquidez ya que la mayor parte de sus operaciones es a crédito y a largo plazo debido a la oferta del sector existente que hacen que las empresas ajusten sus tarifas y las condiciones del servicio para asegurar sus operaciones durante todo el año, generando una crisis del sector que afecta su rentabilidad y crecimiento empresarial.

La empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., es una empresa privada que tiene como actividad principal el transporte de carga seca y refrigerada, por la oferta del sector transporte ofrece a sus clientes diferentes tarifas y el 90 % de sus ventas es a crédito de 30 y 60 días, generando un problema de flujo de efectivo que afecta la

cadena de pagos como el petróleo, llantas, mantenimiento, seguros y conductores, teniendo como alternativa de solución negociar sus facturas mediante un financiamiento a corto plazo, bajo las modalidades de descuento de facturas negociables o el factoring, en ambas modalidades se generan gastos como: intereses entre 0.83 % y 1.60% mensuales, comisiones de cobranza 0.5 % y gastos operacionales elevando sus gastos financieros, afectando el capital, la inversión y por lo consiguiente la rentabilidad.

La empresa tiene elevadas cargas diversas de gestión, en esta partida se encuentran los seguros, gastos de combustible, lubricantes, repuestos, útiles de oficina, impresos y formatos entre otros, gastos que tiene una representación significativa en el estado de resultado.

Sus gastos de mantenimiento y reparación de unidades son elevados debido a que no lleva un buen control y seguimientos de los mismos, lo que daría lugar a duplicidad de gastos o estos no han sido realizados.

Por causa de los robos en carretera contrata los servicios de resguardos para sus unidades, por la seguridad del transporte y lineamientos del sector tiene gastos de GPS, candados electrónicos, seguros, costos que muchas veces no son reconocidos por los clientes, todas estas situaciones están afectando la rentabilidad, todos estos gastos se refleja en el estado de resultados de la empresa 2019.

Por lo expresado anteriormente, la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Las oportunidades de la rentabilidad mejoran las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020?

Siendo el objetivo general: Identificar las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020

Y como objetivos específicos se tienen los siguientes:

1. Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.
2. Describir las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.
3. Explicar la propuesta de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

Finalmente, la investigación se justifica.

Desde el punto de vista teórico: Esta investigación se justifica por ser un tema de mucha importancia para las MYPES, y emprendedores porque les permite conocer posibilidades para mejorar la rentabilidad de una empresa. Para ello describiremos los conceptos de rentabilidad, importancia e indicadores de rentabilidad, así contribuir con mejorar y ampliar el conocimiento en temas económicos y financieros de los empresarios de este sector, para que tengan otra perspectiva al momento de tomar decisiones con respeto a la rentabilidad.

Desde el punto de vista práctico: Permitirá que la empresa en estudio Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., pueda dar respuesta a todas las situaciones encontradas que están perjudicando a la empresa económicamente y financieramente, para determinar y mejorar la rentabilidad económica y financiera de la empresa. A través de nuestra propuesta de mejora con la finalidad de convertir las debilidades encontradas en aspectos fuertes para empresa, generando beneficios y resultados positivos en clientes, reducción de costos, tener un mejor posicionamiento en el mercado, aspectos que tienen relación directa con la rentabilidad de la empresa y el logro de sus objetivos.

Desde el punto de vista académico: El presente trabajo de investigación es imprescindible para conseguir la titulación como profesional de contabilidad, al mismo tiempo fomenta la investigación al alumno. Asimismo, podrá servir como punto de apoyo para los estudiantes, para la realización de otras investigaciones que estén relacionadas con el tema de la rentabilidad y además como base de datos para nuestra biblioteca virtual.

La metodología de la investigación abarca un enfoque cualitativo y el diseño de la investigación utilizada es no experimental, descriptivo, documental y de caso, se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 38 preguntas enfocadas a lograr los objetivos de la investigación.

Como resultado se evidenció que la empresa no utiliza un sistema de costos, recién se está consolidando en el mercado competitivo del sector transporte, no se ha preocupado en la medición de la satisfacción de sus clientes, repara los gastos de viáticos y repuestos que compra de segunda mano por no contar con documentación que sustenten dichos gastos, desconoce el rendimiento económico y financiero en la opera la empresa.

Concluyendo que, con la aplicación de las propuestas de mejora, la empresa tendrá un instrumento de información de sus costos mediante la hoja de costo del servicio, tener una mejor posición competitiva en el mercado, conocer el comportamiento y la fidelidad de sus clientes, tener sustentos validos de sus gastos para la deducción de impuesto renta, evaluar la situación económica y financiera de la empresa y conocer los niveles de rentabilidad.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Tobar & Hurtado (2012). En su tesis titulada **“Propuesta para mejorar la rentabilidad de la Empresa Aeronet S.A. Quito-Ecuador”**, tuvo como objeto diseñar una propuesta para mejorar la rentabilidad y débil crecimiento de la empresa Aeronet S.A mediante una Planificación Estratégica., el trabajo se realizó mediante una investigación científica, pues en todo el proceso se obtendrá los resultados mediante procedimientos metódicos, donde se utilizará la reflexión, los razonamientos lógicos y la investigación, que responderá a una búsqueda intencionada, para lo cual se delimitarán los objetivos y se prevendrán los medios de indagación necesarios para el éxito del proyecto a desarrollar. Concluyendo que es un negocio mediano reflejado en sus activos e ingresos anuales, y desarrolla sus actividades bajo gestión administrativa y financiera básica, sin planificación general que guíe sus actividades a objetivos de fuerte crecimiento económico tanto en ingresos, utilidades, mercado y clientes; sin mayores dificultades económico financieras, de cobertura u operativas.

Maya (2015). En su tesis titulada **“Mejoramiento de la rentabilidad mediante la estimación de costos en Transporte Unicornio S.A. Guayaquil-Ecuador”**, cuyo objetivo fue mejorar la rentabilidad de los viajes que realiza la Compañía de Transporte Unicornio S.A., mediante la estimación de costos, la metodología tuvo un diseño descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con preguntas claras y concisas que se aplicó a los socios de la compañía, determino que en la estructura de la estimación de costos, no cuenta con un orden para poder reconocer los costos fijos y costos variable, por la cual la empresa no puede tomar

decisiones de forma adecuada. Asimismo, concluye que una estimación de costos eficiente permite a la empresa evaluar sus servicios de manera real creando márgenes de utilidad más razonables.

Castillo (2016). En su proyecto de investigación **“Procesos financieros y su incidencia en la rentabilidad de la compañía de transporte pesado Transarías S.A”**. Realizado en Ambato- Ecuador, el objetivo fue analizar cómo influyen los procesos financieros en la rentabilidad, con el fin de diagnosticar la situación actual de la compañía de transporte pesado Transarías S.A., la metodología fue de tipo cuali-cuantitativo, porque determina las causas de la deficiente rentabilidad en la compañía Transarías S.A. y a través de los indicadores financieros evalúa la situación actual de la misma, concluyo que la rentabilidad neta de las inversiones ha disminuido de semestre a semestre al generar por cada dólar invertido el 2% de utilidad en el primer semestre del 2013 y el 1% de utilidad en los semestres del 2013 y 2014 respectivamente, produciendo baja rentabilidad y a su vez pérdidas valiosas en el mercado por no contar con evaluaciones financieras profesionales. La rentabilidad neta del patrimonio se ha mantenido en los dos semestres del año 2013 y 2014 a la par, con el 3% y 2%; rendimiento bastante bajo con relación al aporte de los socios de la compañía. La rentabilidad de las ventas netas ha experimentado fluctuaciones en los 2 semestres de los años 2013 y 2014 al generar utilidades del 45%, 31%, 25% y 34% sobre las ventas, por lo que se concluye que la compañía genera rendimiento, sin embargo, podría mejorar mediante la utilización de procesos financieros.

2.1.2 Nacionales

Dioses (2018). En su tesis **“El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso Empresa de Transportes y Servicios Don Luis S.R.L. - Chimbote, 2013-2017”**, cuyo objetivo fue describir la influencia del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Empresa de Transportes y Servicios Don Luis S.R.L. de Chimbote, 2013-2017, La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptiva-correlacional, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron como instrumentos, las fichas bibliográficas, estados financieros pertinentes, concluye que el financiamiento influye de manera directa en la rentabilidad ayudando a estas empresas a maximizar su desarrollo, ayudando así a mantener su actividad económica estable, en tanto es recomendable que el estado fomente o mejore el acceso al financiamiento para estas empresas.

Velásquez (2018). En su tesis **“Propuesta de un sistema de costos basados en actividades y su impacto en la rentabilidad de la Empresa de Transportes de carga pesada Paraíso S.A.C.”**, realizado en Arequipa 2018, tuvo como objetivo determinar cómo impactará un sistema de costos basados en actividades en la rentabilidad de la empresa de transporte de carga pesada Paraíso SAC, la metodología utilizada fue de diseño no experimental - transeccional o transversal, se utilizó como técnica principal el análisis de la hoja de costos y como instrumento, dos de los ratios o índices de rentabilidad (rentabilidad neta sobre las ventas y ROI), concluyo lo siguiente: Se determina en base al índice de rentabilidad bruta sobre las ventas, que el sistema de costos basado en actividades impacta positivamente en la rentabilidad del

transporte de cemento en 11.54 por ciento y el de madera en 5.26 por ciento. En forma contraria la rentabilidad del transporte de papa y cebolla descendió en 18.66 y 0.05 por ciento respectivamente y que en base a los resultados de la encuesta aplicada a jefes de área, se conoce que la empresa Paraíso SAC nunca establece márgenes para determinar la utilidad que se espera obtener por línea de servicio.

Castillo (2017). En su tesis “**Análisis de rentabilidad del periodo 2013 – 2016 y propuesta de un plan financiero para la Empresa Transermen S.A.C. Chimbote 2017**”, cuyo objetivo fue desarrollar un análisis de rentabilidad en el periodo 2013 al 2016 de la empresa Transermen S.A.C., la metodología utilizada fue descriptiva con variante propositiva, se utilizó como técnica la entrevista y el instrumento guía de entrevista fue validado a través del juicio de experto por 3 personas conocedoras del tema, de igual modo el Guía de análisis documental, concluye que al analizar los ratios de rentabilidad, se encontró que en los últimos cuatro períodos la empresa obtuvo altas ventas pero que a la vez el costo de venta para cada período fue disminuyendo; también observamos que los gastos administrativos y financieros se han ido incrementando año tras año. Determinando que en estos cuatro años la empresa no fue rentable, porque el principal problema que no permitió que se obtenga fue el alto costo de ventas y como segundo factor los gastos administrativos y financieros.

2.1.3 Locales

Jibaja (2014). En su tesis “**El financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype del sector servicios - rubro transportes de carga de la ciudad de Piura, 2014**”, esta investigación tuvo como objetivo conocer las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicios-

rubro transporte de carga de la ciudad de Piura, 2014, La metodología fue de tipo cuantitativo-descriptiva, nivel descriptivo, diseño no experimental para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 Mype de una población de 50, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas relacionadas a la investigación , aplicando la técnica de la encuesta. Concluyo que el 80% de las empresas en estudio mejoraron su rentabilidad en los dos últimos años, que el 100% de las empresas financian sus créditos a través de entidades financieras que son los bancos en su mayoría quienes financian su empresa ya que sus intereses son más bajos.

Coronado (2018). En su tesis “**Análisis de rentabilidad de la Empresa de Transportes Rafael E.I.R.L. Pariñas - Talara 2017**”, este trabajo tuvo como objetivo principal describir la rentabilidad de la empresa de Transportes Rafael E.I.R.L, Pariñas Talara 2017, esta investigación, tiene enfoque cuantitativo, con un diseño pre experimental, y un nivel descriptivo-comparativo. Se uso como técnica de recolección de datos un adecuado análisis documental, y como medio instrumento de recolección de datos, se utilizó una guía de análisis documental, de los estados financieros requeridos de la empresa Rafael E.I.R.L. Pariñas, concluye que la rentabilidad de la empresa se ha incrementado en relación con la inversión de la empresa fue de 52% demostrando un mayor rendimiento para el segundo periodo, en cuanto al rendimiento sobre los activos éste mostró con una ligera caída en el rendimiento en el segundo periodo sobre los activos ya que en el último período se invirtió más en materiales y equipos de los mismos.

Paiva (2019). En su tesis “**Propuesta para orientar la calidad del servicio que conlleve a incrementar la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios**

Generales Maleginn S.R.L. en la ciudad de Piura – 2017”, el trabajo tuvo como objetivo general plantear propuesta para orientar la calidad del servicio que conlleve a incrementar la rentabilidad de la empresa de Transportes y Servicios Generales Maleginn S.R.L. En la ciudad de Piura– 2017. La metodología aplicada fue de diseño no experimental y descriptivo; para reunir los datos de calidad de servicio que presta la empresa se aplicó un cuestionario a treinta clientes permanentes, mientras que para recoger los datos de la rentabilidad de la empresa se aplicó análisis documental del estado de pérdidas y ganancias de la empresa de los años 2015 y 2016, y determino que la rentabilidad reflejada en el estado de pérdidas y ganancias en los periodos 2015 y 2016, es positiva ya que de acuerdo al estado de pérdidas y ganancias en el año 2016 existe un incremento en la utilidad bruta de S/ 31,640.00, a diferencia del año 2015.

2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 MARCO TEÓRICO

TEORIA DE LA RENTABILIDAD

Según Dorta & León (2010) “El concepto más generalmente utilizado de tasa de rentabilidad se refiere a la relación entre los resultados o beneficios obtenidos en un periodo (usualmente un año) y los capitales (o recursos) propios de la empresa durante ese periodo”. Desde la perspectiva del mercadeo la rentabilidad es “el porcentaje de margen de contribución variable que mide la capacidad que tiene un producto para generar utilidades a la empresa”. Desde el punto de vista de la inversión de capital la rentabilidad “es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto”. Desde el punto de vista de la administración financiera, “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas y los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas y de activos o la inversión de los dueños. La importancia de esta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades, por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario si quiere disminuir el riesgo debe disminuir la rentabilidad”.

Ccaccya (2020) La rentabilidad es un concepto que se aplica a toda actividad económica en la que se movilizan medios financieros, humanos y materiales con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. Sin embargo, la capacidad para generar las utilidades

dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, financiados por medio de recursos propios aportados por los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, por el principio de la escasez de recursos, y que se toma en cuenta para su evaluación.

IMPORTANCIA DE LA RENTABILIDAD

De Benavides (2012) menciona que: Es fundamental para el desarrollo porque nos da una medida de la necesidad de las cosas, en un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones, de manera que una persona asume mayores riesgos sólo si puede conseguir más rentabilidad.

FACTORES DETERMINANTES DE LA RENTABILIDAD

Ccaccya (2020), sostiene que, de acuerdo con diversas investigaciones realizadas principalmente en los Estados Unidos, se ha demostrado que las principales estrategias que conducirán a obtener mayores utilidades y con ello una mayor rentabilidad son:

- Mayor participación en el mercado del giro del negocio
- Mayor calidad relativa
- Reducción de costos promedio

El segundo factor será imprescindible, puesto que una buena estrategia de calidad por medio de una diferenciación en el producto o servicio conllevará a una mayor acogida y percepción por parte del consumidor, concretándose en mayores ventas y con ello en un aumento de la participación del mercado.

Por tanto, las utilidades o los beneficios generados son engañosos cuando se presenta una pérdida de capacidad de competencia, por lo que es necesario tomar en cuenta los elementos señalados, que se resumen en estrategias de innovación y especialización para asegurar el éxito de la empresa.

TIPOS DE RENTABILIDAD

Rentabilidad Económica

Sánchez (2002) La rentabilidad económica o de la inversión es un índice a un determinado periodo de tiempo del rendimiento del total de sus activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí la opinión más extendida, la rentabilidad económica está relacionada con el rendimiento de los activos utilizados para la obtención de la utilidad. Este se conoce como return on investment ROI, que tuvo sus orígenes en los primeros años del siglo XX, cuando la Du Pont Company comenzó a emplear un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados. En la cima del mismo se encontraba la rentabilidad económica o ROI y la base estaba compuesta por la utilidad neta entre activos totales.

Rentabilidad financiera

Morillo (2017), La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado. Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: $\text{Utilidad Neta} / \text{Capital Contable}$. Para mejorar el nivel de rentabilidad financiera se pueden incorporar cambios en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y, en el apalancamiento financiero, dado que la rentabilidad financiera está compuesta por el producto entre el margen de utilidad neta sobre ventas ($\text{Utilidad neta} / \text{Ventas netas}$) y la rotación del capital contable ($\text{Ventas netas} / \text{Capital contable}$).

RATIOS DE RENTABILIDAD.

Córdoba (2014), Las razones de rentabilidad, también llamadas de rendimiento, se emplean para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir, y así convertir las ventas en ganancias o utilidades. Estas razones miden el rendimiento de la empresa en relación con sus activos, ventas, y capital. Es fundamental determinar estas cifras, a razón que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Estos indicadores están diseñados para evaluar si la utilidad que se produce en cada periodo es suficiente y razonable, como condición necesaria para que el negocio siga marchando.

Los indicadores son variados, entre los principales se presentan los siguientes:

a) Margen de utilidad bruta.

Córdoba (2014) El margen de utilidad neta (MUN), también se le conoce como índice de productividad; mide la relación entre las utilidades netas e ingresos por venta y la capacidad de convertir las ventas en ganancias después de impuestos.

Margen de utilidad neta = Utilidad neta / Ventas

Mientras mayor sea esta razón, mayor será la eficiencia de las ventas en la producción de beneficio.

b) Margen de utilidad neta.

Córdoba (2014) El margen de utilidad neta (MUN), también se le conoce como índice de productividad; mide la relación entre las utilidades netas e ingresos por venta y la capacidad de convertir las ventas en ganancias después de impuestos.

Margen de utilidad neta = Utilidad neta / Ventas

Mientras mayor sea esta razón, mayor será la eficiencia de las ventas en la producción de beneficio.

c) Rentabilidad de los activos.

Córdoba (2014) La rentabilidad sobre activos (RA) mide la capacidad de la firma para obtener beneficios mediante el uso de sus activos. Este indicador permite conocer las ganancias que se obtienen en relación con la inversión en activos, es decir, las utilidades que generan los recursos totales con los que cuenta el negocio

Rentabilidad de los activos = Utilidad neta / Activo total

Mientras mayor sea esta razón, mayor será la eficiencia en uso de los activos de la firma para producir utilidades después de impuestos.

d) Rentabilidad de las operaciones.

Córdoba (2014) La rentabilidad de las operaciones (RO) mide la capacidad de la firma para producir beneficios antes de ingresos o gastos por intereses e impuestos. Este indicador considera todo lo relacionado a ganancias operativas antes que cualquier otra fuente de ingresos. Tampoco considera los gastos no operativos, como los gastos financieros.

Rentabilidad de las operaciones = Utilidad operativa / Ventas

e) Rentabilidad operativa de los activos.

Córdoba (2014) La rentabilidad operativa de los activos (ROA) mide la eficiencia en el uso de los activos, determinando la proporción en que el ingreso neto operativo depende de los activos.

Rentabilidad operativa de los activos = Utilidad operativa / Activo total

f) Rentabilidad del capital total

Córdoba (2014) La rentabilidad del capital total (ROE) es la razón que informa a los propietarios o accionistas de la firma acerca de la rentabilidad de su inversión. Este índice señala la rentabilidad de la inversión de los dueños en el negocio.

Rentabilidad del capital total = Utilidad neta / Capital total

ANALISIS FINANCIERO

Economipedia (2020) El análisis financiero es el estudio e interpretación de la información contable de una empresa u organización con el fin de diagnosticar su situación actual y proyectar su desenvolvimiento futuro. El análisis financiero consiste en una serie de técnicas y procedimientos (como estudios de ratios financieros, indicadores y otros) que permiten analizar la información contable de la empresa para obtener una visión objetiva acerca de su situación actual y cómo se espera que esta evolucione en el futuro.

Ricra (2014) El análisis financiero significa, en primer lugar, una interpretación de la situación actual de la empresa, en otras palabras, se trata de hacer un diagnóstico, en segundo lugar, la anterior tarea permite la elaboración de una proyección del desempeño futuro de la empresa considerando para ello escenarios alternativos. Por lo tanto, el análisis financiero (diagnostico) permite establecer las consecuencias financieras en todos los escenarios futuros de los negocios (proyección). El análisis financiero de una empresa puede realizarse para las decisiones de un tercero que desea negociar con la empresa o para las decisiones de dirección y accionistas de la empresa en la gestión de sus recursos.

OBJETIVOS DEL ANALISIS FINANCIERO

RSM Perú (2019) un análisis financiero eficiente debe ir más allá de cifras contables, por lo mismo debe girar alrededor de cuatro pilares: el análisis estratégico del negocio, el análisis contable, el análisis financiero y el análisis prospectivo. Teniendo como objetivos de un análisis financiero:

1. Un análisis financiero no solo es útil para los mismos accionistas de la empresa, sino para potenciales inversionistas y es que al conocer el estado real de las finanzas de una compañía se pueden tomar decisiones acertadas respecto a la misma.
2. Para los accionistas de una empresa, el análisis financiero tiene como objetivo mejorar la rentabilidad y la gestión del negocio. Esto implica la corrección de errores y la prevención de riesgos.
3. Gracias al análisis se puede descubrir la solvencia y liquidez del negocio, tomar decisiones sobre futuras inversiones, conocer el origen y rasgos de los recursos financieros e incluso evaluar la gestión de quienes están a cargo del crecimiento de la empresa, incluyendo la forma como han manejado los activos y cómo está planificado el crecimiento de negocio.
4. Gracias al análisis se puede descubrir la solvencia y liquidez del negocio, tomar decisiones sobre futuras inversiones, conocer el origen y rasgos de los recursos financieros e incluso evaluar la gestión de quienes están a cargo del crecimiento de la empresa, incluyendo la forma como han manejado los activos y cómo está planificado el crecimiento de negocio.

TIPOS DE ANALISIS FINANCIERO

ANÁLISIS VERTICAL:

Según Franco (1998) Este método considera el total que se desea analizar cómo el 100% y luego compara cada una de sus partes integrantes, para determinar el porcentaje que representa respecto del total y la importancia relativa de sus componentes. Es usualmente utilizado para estudiar el balance general. En este caso se considera como el 100% al total del activo, por un lado; y por el otro, al total del pasivo y capital. Luego, se obtienen los porcentajes correspondientes a cada uno de los componentes integrantes de los totales mencionados.

Este método también se utiliza para analizar el estado de resultados. En dicho caso, se considera como 100% a las ventas netas y como porcentajes relativos, a cada una de las cuentas del estado de resultados, con excepción de aquellas referentes a partidas extraordinarias. En este sistema se determina el porcentaje que ha sido absorbido de las *ventas netas*, por cada una de las cuentas de costos o gastos; así como el que queda como utilidad neta. De esta manera, se puede determinar si una mayor o menor proporción de las ventas netas ha sido utilizada para cubrir los costos y los gastos del ejercicio

ANÁLISIS HORIZONTAL:

Según Franco (1998) Un análisis de carácter horizontal consiste en la comparación de cifras homogéneas correspondientes a estados financieros de diferentes períodos.

El balance comparativo facilita el estudio de los cambios que, de período a período, se han operado en la posición financiera de una empresa. Estos cambios pueden originarse por cualquiera de los siguientes factores:

- El resultado del ejercicio.
- La adquisición de activos.
- La adquisición de pasivos o pago de ellos.
- La emisión o retiro de capital social.

Una vez concluido el balance comparativo es necesario seleccionar aquellas partidas que muestran cambios importantes, con el objeto de determinar las causas de las variaciones y derivar las conclusiones pertinentes.

TEORÍA DEL TRANSPORTE

Empresa de Transportes

Bureau (2009). El transporte es uno de los medios fundamentales en toda la cadena logística, y para planificar este proceso, se debe optar por el medio más conveniente, ya sea por diferentes modos de transporte: terrestre, aéreo, marítimo, ferroviario, Etc.; planificando exactamente las rutas de recorrido, a fin de fijar la red de distribución correspondiente.

Clasificación

Bureau (2009), Establecer diferentes clasificaciones:

- a) Por el modo de transporte. - éste medio se puede proveer por carretera, marítimo y aéreo.
- b) Según a la propiedad de los medios de transporte, se divide en:
 - Propio: el transporte se efectúa con unidades propias de la compañía.
 - Contratado: cuando se subcontratan unidades para realizar el transporte.
 - Mixto: cuando se utilizan unidades propias de la empresa y de terceros.
- c) De acuerdo al lugar del viaje: se da a nivel internacional, nacional, regional y local.
- d) Por el tipo de servicio, se subdivide en:

- Regular: es aquel que se desarrolla de acuerdo a las programaciones establecidas según fechas y horas fijas y autorizaciones correspondientes.
- Discrecional: es el servicio que se lleva a cabo sin sujeción a itinerarios ni horarios preestablecidos.

e) Según la carga, se clasifica en:

- Carga completa: es el servicio con la capacidad al cien por ciento desde el inicio hasta el final del viaje, no se dan actividades secundarias como almacenamientos, consolidaciones, entre otras.
- Carga fraccionada: es cuando se consolida carga de un punto a otro para completar la carga.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 DEFINICIÓN DEL ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis o diagnóstico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerenciadas y que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados.

La importancia del análisis financiero radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y

rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras en la actividad empresarial (Nava, 2010)

2.3.2 DEFINICIÓN DE RENTABILIDAD

La rentabilidad es el beneficio que se obtiene de una determinada operación en relación a la inversión o esfuerzo que se ha realizado. Para que una empresa o negocio se mantengan operando, debe ser rentable. Una empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, ofrecer productos y servicios que puedan generar mayores rentabilidades y ventajas competitivas.

La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, de manera que se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje. El cálculo de la rentabilidad es simple, y se realiza con una tasa aritmética o con una tasa logarítmica. La primera es una tasa de variación. La segunda es muy utilizada, y suele dar resultados similares. Facilita los cálculos más complejos. (Andbank, 2012).

En la literatura económica, el término de rentabilidad se utiliza de una manera muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que coinciden en una u otra faceta de la misma, en términos generales se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis sea a prioridad o posterior (Sánchez, 2002)

2.3.3 ANÁLISIS DE RENTABILIDAD

La variable más importante para evaluar un proyecto empresarial es la rentabilidad, la cual se mide comparando los resultados generados contra las diferentes inversiones realizadas.

Según se vayan dando los indicadores de rentabilidad y si son favorables, se dirá que la gestión de sus operaciones es eficiente, la misma que se refleja en resultados positivos de la empresa

2.3.4 RENTABILIDAD ECONÓMICA

La rentabilidad económica es la utilidad obtenida por la empresa en relación con las inversiones que se han utilizado, para generar dichos beneficios en un determinado periodo. La rentabilidad económica o rentabilidad de la inversión está relacionada con el rendimiento de sus activos utilizados para la obtención de rentabilidad.

La rentabilidad económica permite evaluar la eficiencia de la gestión empresarial, establece que tan factible ha resultado el desarrollo de las actividades o cadena productiva de una empresa. Se utiliza el ratio de Rentabilidad sobre activos (ROA).

2.3.5 RENTABILIDAD FINANCIERA

La rentabilidad financiera o rentabilidad de los fondos propios es la utilidad obtenida en relación a sus recursos propios utilizados por la empresa, con independencia de la distribución de resultados. Es una medida de rentabilidad que hace referencia a los accionistas o dueños de una empresa, es decir, la utilidad por haber invertido en la empresa, se el indicador de rentabilidad que buscan los directivos para incrementar los intereses de los socios o dueños de una empresa. Se utiliza el ratio de rentabilidad sobre capital (ROE)

2.3.6 RATIOS DE RENTABILIDAD

Los ratios son indicadores que miden la cualidad del ente para generar beneficios mediante los esfuerzos o recursos utilizados. A través de la aplicación de estos indicadores se muestra la eficacia de la gestión de los recursos disponibles, dando resultados del rendimiento de toda la cadena operativa para determinar si es rentable o no.

a) Rentabilidad sobre activos (ROA)

Álvarez (2017) Señala que el rendimiento sobre activos o sobre la inversión, es uno de los índices financieros más fundamentales pues evalúa la capacidad del ente para generación de utilidades en relación con los bienes que dispone, de esta forma permite evaluar la eficiencia de los activos totales de una compañía. Su fórmula se calcula así:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

Si se obtiene como resultado un coeficiente alto, esto significar que la empresa está utilizando eficientemente sus recursos y está generando mayores retornos por cada unidad de activos que posee. En el caso opuesto, estaría desaprovechando la ocasión de obtener mejores resultados.

b) Rentabilidad sobre capital (ROE)

Álvarez (2017) Señala que rentabilidad sobre capital o índice de retorno sobre patrimonio, es el indicador que evalúa la rentabilidad alcanzada por los dueños de la empresa con relación al patrimonio que poseen, siendo para los accionistas un índice principal pues les permitirá conocer su retribución de acuerdo a su aporte de capital. Esta medida de rentabilidad, implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas. Su fórmula se calcula así:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Si se obtiene como resultado un indicador alto significa que los accionistas están alcanzando mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el coeficiente es negativo significa que la rentabilidad de los propietarios es baja.

c) **Rentabilidad neta sobre ventas**

Para determinar la rentabilidad neta sobre las ventas, se consideran los gastos de operaciones, tributarios, financieros y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada unidad vendida de mercadería. El ratio debe encontrarse o ser mayor a 0.04. (Ccaccya, 2020).

$$\text{RSV} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas totales}}$$

2.3.7 IMPORTANCIA DE LA RENTABILIDAD

La rentabilidad es un punto muy fundamental que deben tener en cuenta los que gerencia una empresa, ya que a través de su análisis se podrá conocer el rendimiento de las operaciones de la empresa, la utilización de los recursos si son de manera eficientes y sobre todo determinar si se está cumpliendo con los objetivos, el más destacada es el que la empresa generar utilidades o ganancias.

El índice de rentabilidad es importante porque te permite evaluar si tus costos están controlados y si tus ingresos son idóneos para que justifiquen la existencia y el crecimiento de la empresa.

2.3.8 LA RENTABILIDAD EN EL ANÁLISIS CONTABLE

La importancia de analizar e interpretar la data contable de una empresa, se realiza con propósito de conocer la situación económica y financiera de misma, para la toma de decisiones. Asimismo, indicar las perspectivas futuras de la empresa a partir del análisis vertical y horizontal de los estados financieros, para identificar las condiciones de la empresa de cómo funciona en relación de rendimiento, solvencia, endeudamiento y rentabilidad, etc., para la toma de decisiones gerenciales.

2.3.9 DEFINICIONES DE LAS CUENTAS DEL ESTADO DE RESULTADOS

- **Estado de Resultado**

En general todas las empresas sin importar su tamaño necesitan conocer la situación económica y financiera de la misma, es decir si han generado utilidades o perdidas en un determinado periodo.

El estado de resultados, es un estado financiero que muestra detalladamente los ingresos, costos y gastos que se han ido generando por sus operaciones dando como resultado la utilidad o perdida en un determinado ejercicio contable.

Comprende los siguientes rubros:

- **Ingresos**

Los ingresos son representaciones monetarias que percibe una empresa, provenientes directamente de la actividad principal de la misma, por la venta de bienes o por la prestación de un servicio, desde el punto de vista contable y legal, para ser reconocido como tal, requiere que se pueda realizar.

- **Costos**

El costo es el valor monetario para adquirir, producir, conservar y comercializar sus productos o la prestación de servicios de una persona o empresa. Hay varios tipos de costos siendo los más importantes: Costo de venta, Costo de producción y Costo de servicio.

- **Costo de ventas**

Son los costos generados en la adquisición de mercaderías, para el caso de una empresa comercializadora, tratándose de una empresa industrial, se denomina costo de producción, que son los costos generados en el proceso productivo y para una empresa de servicio, es el costo de servicio, que son los costos generados de forma directa para la prestación del servicio.

- **Gastos**

Los gastos son costos ya devengados, es toda salida de dinero en función al desarrollo de las actividades de la empresa. En contabilidad, un gasto tiene doble circulación económica porque hay una salida de dinero y a la vez ingresa un bien o servicio.

- **Ganancia**

Se obtiene una ganancia cuando los ingresos percibidos son mayores que los costos y gastos incurridos en el ejercicio contable.

- **Perdida**

Se obtiene perdida cuando los costos y gastos incurridos son mayores que los ingresos generados en un periodo contable.

- **Utilidad Neta**

También llamada utilidad del ejercicio, es la ganancia o pérdida obtenida por la empresa, en este rubro se descuentan los impuestos, el impuesto a la renta que se aplica a las utilidades.

Objetivos del estado de resultados

Según Castro (2015). El estado de pérdidas y ganancias tiene objetivos muy puntuales cuando presenta la situación financiera de la empresa, el principal es medir su desempeño operativo en un periodo determinado al relacionar los ingresos obtenidos con los gastos generados para lograr ese objetivo. Esta información que se obtiene es de mucha utilidad, sobre todo al analizarlo en conjunto con otros estados financieros básicos como el balance general y el estado de flujo de efectivo, de esta manera al evaluar el estado de resultados de la empresa se puede:

1. Realizar una evaluación precisa de la rentabilidad de la empresa, su capacidad de generar utilidades y de igual manera es importante para conocer de qué manera se puede optimizar los recursos para incrementar las utilidades.
2. Medir el desempeño de la empresa, es decir, cuánto se está invirtiendo por cada sol que se gana.
3. Obtener un mejor conocimiento para determinar la repartición de dividendos ya que estos dependen de las utilidades generadas durante el periodo.
4. Estimar los flujos de efectivo al poder realizar proyecciones de las ventas de manera más precisa al utilizar el estado de resultados como base.
5. Identificar en qué parte del proceso se están consumiendo más recursos económicos, esto se puede conocer al analizar los márgenes en cada rubro.

2.4 ESTUDIO DE CASO EMPRESA SERVICIOS Y TRANSPORTES FRANCHESS S.C.R.L.

2.4.1 Reseña Histórica

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., es una empresa constituida en el año 2013, está inscrita y acreditada como pequeña empresa comercial en la Remype, cuya actividad principal es el transporte de carga seca y refrigerada, se encuentra ubicada en Paíta, cuenta con una flota de 25 camiones con sus respectivas plataformas, y además con 5 camas bajas, emplea a 35 trabajadores. La demanda de sus servicios es el sector agroindustrial por las exportaciones e importaciones que se realizan vía marítima.

Servicios y Transportes Franchess se ha caracterizado por la calidad de su servicio, por su responsabilidad y puntualidad. Se ha hecho reconocida y preferida entre sus clientes, entre sus clientes más antiguos y frecuentes se encuentran Hartrodt Perú S.A.C., APM Terminals Inland Services, Corporación refrigerado Iny S.A., Neptunia S.A., Olympic Perú Inc, Port Logistics S.A.C.

Su objetivo principal es convertirse en una de las empresas líderes de transporte de carga a nivel nacional, brindando a nuestros clientes un servicio de alta calidad, confianza y seguridad en nuestras operaciones, atendiendo sus necesidades y ofrecer soluciones adecuadas a todos nuestros asociados de negocios

2.4.2 Misión

Somos el socio estratégico de transporte de carga por carretera a nivel nacional. Nuestra experiencia recorriendo las rutas nos ha dado la eficiencia y competitividad

para cumplir con los tiempos requeridos por nuestros clientes con la más alta seguridad en nuestros servicios

2.4.3 Visión

Ser la organización de personas con mayor reputación en el transporte de carga a nivel nacional, reconocida por nuestros altos estándares de calidad en nuestros servicios y el compromiso de mejorar cada día por un transporte seguro.

2.4.4 Estructura organizacional

Gerencia: Es el área encargada de la administración, organización y control de las actividades de la empresa. El gerente de la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L, está representada por el dueño.

Administración: Esta área de administración delegar y controlar las responsabilidades de personas y unidades administrativas para el logro de objetivos. Mediante una buena planificación, dirección y control de las actividades comerciales de la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. La función lo realiza una tercera persona.

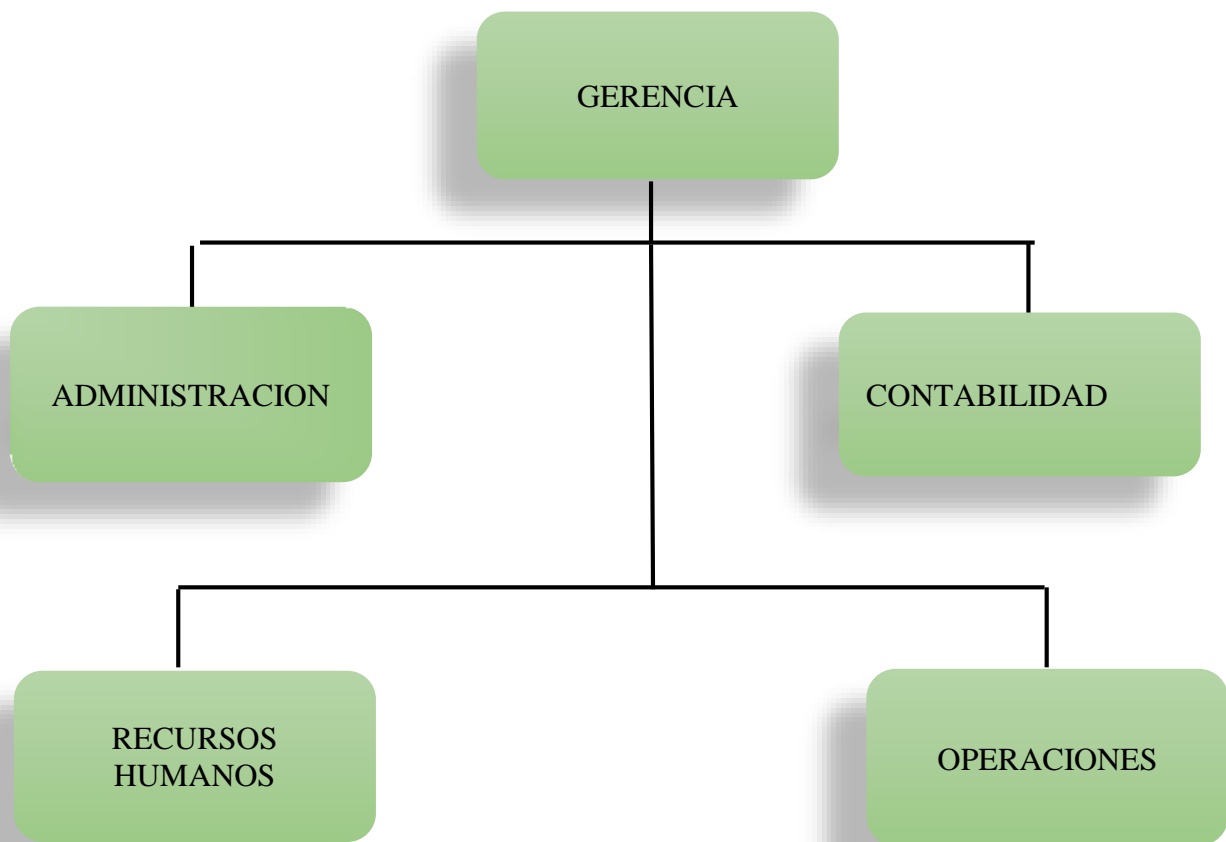
Contabilidad: Es el área encargada de llevar todo el proceso contable de la empresa, proporcionando información económica y financiera para la toma de decisiones de la gerencia. Asimismo, es responsable de las declaraciones mensuales y anuales para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa

Recursos Humanos: Es el área encargada de seleccionar, inducir, capacitar, evaluar el desempeño del personal. Asimismo, actualizar constantemente las bases de datos y files de historias del personal ingresante, actual y cesado.

Operaciones: Esta área se encargado de la coordinación con los clientes sobre los viajes a realizar por la flota, coordina directamente con la gerencia.

ORGANIGRAMA DE SERVICIOS Y TRANSPORTES FRANCHESS S.C.R.L

Gráfico 1: Organigrama de Servicios y Transportes Franchess SCRL



III. HIPOTESIS

Galán (2009) en su publicación *Las hipótesis en la investigación* manifestó “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.”

Basándonos en la publicación, la presente investigación es de tipo descriptivo por lo cual no se formula hipótesis

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la Investigación

4.1.1 Tipo de la investigación

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo.

4.1.2 Nivel de la Investigación

El tipo de investigación de la tesis es descriptivo, porque no hay manipulación de variables encontradas, en este caso se recolectará información y se agrupará para tener cifras lo más cercana posible.

4.1.3 Diseño de la investigación

La investigación se utilizó el diseño Cualitativo- Descriptivo y Bibliográfico

4.2 Universo y Muestra

4.2.1 Universo

Está conformado por todas las empresas del sector transporte de carga de la ciudad de Paita.

4.2.2 Muestra

Se aplicará a la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Como unidad de investigación

4.3 Definición y Operacionalización de variable e indicadores

Tabla 1: Operacionalización de la variable de estudio

Variable Principal	Definición conceptual	Definición Operacional indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	<p>La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión, de manera que se mide como la ratio de ganancias o pérdidas obtenidas sobre la cantidad invertida. Normalmente se expresa en porcentaje. (Andbank, 2012).</p>	Respecto a servicio. La empresa considera que todos sus servicios son rentables.	Nominal: Si No
		Respecto al precio. Considera que la empresa cuenta con información adecuada para la fijación de precios.	Nominal: Si No
		Respecto a la competencia. Considera usted que los servicios ofrecidos son mejores que los de la competencia	Nominal: Si No
		Respecto a los costos operativos. La empresa lleva un control de los servicios de mantenimiento de cada unidad.	Nominal: Si No
		Respecto a la rentabilidad. Se conoce y controla el costo y margen utilidad de cada servicio.	Nominal: Si No

Fuente: Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y de entrevista.

Una revisión bibliográfica es, principalmente, una modalidad de trabajo académico para elaborar artículos científicos, trabajos de fin de grado, máster o tesis. El objetivo principal de esta modalidad es realizar una investigación documental, es decir, recopilar información ya existente sobre un tema o problema.

La entrevista, es una técnica de investigación cuyo objetivo principal es obtener cierta información, mediante una conversación profesional con una o varias personas.

4.5 Plan de Análisis

Para conseguir el objetivo N° 1 se aplicó una encuesta basado en 38 preguntas, para conseguir el objetivo 2 se realizó la descripción de las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa, finalmente para conseguir el objetivo 3 se explicó la propuesta de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
	General	Específicos		
¿Las oportunidades de la rentabilidad mejoran las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020?	Identificar las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020	<p>1-Establecer las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020.</p> <p>2- Describir las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020.</p> <p>3- Explicar la propuesta de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita 2020.</p>	Rentabilidad	<p>Enfoque cualitativo</p> <p>Descriptivo</p> <p>Bibliográfico</p> <p>Documental y de caso.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios Éticos

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2016) en su estado de ética para la Investigación, menciona los siguientes principios:

“Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.” (Universidad los Ángeles de Chimbote, 2016)

“Beneficencia y no maleficencia.: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.” (Universidad los Ángeles de Chimbote, 2016)

“Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar

equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.” (Universidad los Ángeles de Chimbote, 2016)

“**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus Version: 001 Código: R-CEI F. Implementación: 25-01-16 Página 4 de 6 Elaborado por: Comité Institucional de Ética en Investigación Revisado por: Rector Aprobado con Resolución N° 0108-2016-CUULADECH Católica actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.” (Universidad los Ángeles de Chimbote, 2016)

“**Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.” (Universidad los Ángeles de Chimbote, 2016)

V. Resultados

5.1 Resultado

5.1.1 Respecto al objetivo N° 1

Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paíta, 2020.

RESPECTO AL SERVICIO

1 ¿Qué tipos de servicios ofrece la empresa?

Tabla 3: Tipos de servicio de la empresa

CATEGORIA	INDICADOR
a) Servicio de transporte de contenedores	x
b) Servicio de transporte de maquinarias	x
c) Servicio de transporte de líquidos	
d) Otros	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 03, los servicios que ofrece la empresa es la prestación del servicio de transporte de contenedores y de maquinarias.

2 ¿Considera la empresa que los servicios ofrecidos tienen aceptación en el mercado?

Tabla 4: Aceptación de servicios ofrecidos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 04, que los servicios ofrecidos por la empresa si tienen aceptación en el mercado.

3 ¿Los servicios ofrecidos por la empresa responden a la necesidad de sus clientes?

Tabla 5: Satisfacción de las necesidades de los clientes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 05, los servicios ofrecidos por la empresa si responden a las necesidades de sus clientes.

4 ¿La empresa sigue una política de mejora de los servicios existentes y de creación de nuevos servicios?

Tabla 6: Política de mejora de servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 06, que la empresa sigue una política de mejora de los servicios existentes y de creación de nuevos servicios.

5 ¿La empresa considera que todos sus servicios son rentables?

Tabla 7: Rentabilidad de los servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 07, todos los servicios son rentables para la empresa, indicando que por servicio tiene un margen de utilidad del 40%.

RESPECTO AL PRECIO

6 ¿Conoce usted si la empresa tiene alguna política de fijación de precios?

Tabla 8: Política fijación de precios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 08, la empresa si tiene una política de fijación de precios, y tiene como base un tarifario de la UTP-GRAU a la cual pertenece.

7 ¿Considera que la empresa cuenta con información adecuada para la fijación de precios?

Tabla 9: Información para la fijación de precios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Siempre	1	100%
b) A veces	0	0%
c) Nunca	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 09, la empresa siempre cuenta con la información adecuada para la fijación de precios, mencionado que parte de información le proporciona su área de contabilidad.

8 ¿A su criterio, cómo cree usted que se fija el precio del servicio?

Tabla 10: Fijación de precios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Decisión del propietario	0	0%
b) El cliente fija el precio	0	0%
c) Comparación con la competencia	0	0%
d) Elaborando el costo del servicio	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 10, que la empresa fija el precio del servicio elaborando el costo del servicio, mediante estimaciones de sus costos operativos.

9 ¿La empresa establece márgenes para determinar su utilidad?

Tabla 11: Márgenes de utilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Siempre	1	100%
b) A veces	0	0%
c) Nunca	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 11, que la empresa siempre establece márgenes de utilidad en cada servicio ofrecido, mencionado que por cada servicio tiene un margen de utilidad del 40%.

10 ¿Cree usted que se identifican claramente los costos que forman parte del servicio?

Tabla 12: Estructura del costo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Siempre	0	0%
b) A veces	1	100%
c) Nunca	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 12, que la empresa a veces identifica claramente los costos que forman parte del servicio. Debido a que sus costos los determina a través de estimación, lo que hace que sus costos seas imprecisos.

RESPECTO A LA COMPETENCIA

11 ¿Quiénes son tus principales competidores?

Tabla 13: Principales competidores

CATEGORIA	% MERCADO
a) Triton Transport	25%
b) Ransa Transportes	20%
c) Transportes Sakura	7%
d) Otros	48%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 13, que los principales competidores de la empresa son: Triton Transport que tiene el 25% del mercado, Ransa Transportes con 20% del mercado, Transporte Sakura con un 7% del mercado y otros incluida a la empresa que cubre la diferencia del mercado el 48%.

12 ¿En este momento, tu empresa es más fuerte o más débil que tus principales competidores?

Tabla 14: Posicionamiento en el mercado

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Más fuerte	1	100%
b) Más débil	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 14, que la empresa en estos momentos es más fuerte que su competencia que tiene el 7% del mercado que es transportes Sakura, lo que significa que un mercado por atraer para tener un mejor posicionamiento en el mercado.

13 ¿Considera usted que los servicios ofrecidos son mejores que los de tus principales competidores?

Tabla 15: Diferenciación de los servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 15, la empresa considera que sus servicios ofrecidos son mejores que los de sus principales competidores, diferenciándose por la calidad del servicio y seguridad en el transporte.

14 ¿Cómo se diferencia los servicios ofrecidos con los de tus principales competidores?

Tabla 16: Calidad del servicio

CATEGORIA	INDICADOR
a) Por la calidad del servicio	x
b) Por la responsabilidad	x
c) Por la puntualidad	x
d) Por la experiencia	x
e) otros	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 16, los servicios ofrecidos por la empresa se diferencian por la calidad del servicio, por la responsabilidad, por la puntualidad y por la experiencia en relación a sus principales competidores.

15 ¿Cuáles son tus fortalezas frente a tus principales competidores?

Tabla 17: Fortaleza de la empresa

CATEGORIA	INDICADOR
a) Por la flota de unidades	X
b) Personal calificado	X
c) Infraestructura	
d) Diversidad de servicio	X
e) otros	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 17, las fortalezas de la empresa frente a sus principales competidores son la flota de unidades, personal calificado y la diversidad de servicios.

RESPECTO AL CLIENTE

16 ¿Cuáles son los canales para la captación de nuevos clientes?

Tabla 18: Captación de clientes

CATEGORIA	INDICADOR
a) Referencias comerciales	X
b) Estrategias comerciales	X
c) Guías telefónicas	
d) Agremiación	X
e) otros	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 18, los canales para la captación de nuevos clientes son por referencias comerciales, estrategias comerciales y por la agremiación de la UTP, a la que pertenece la empresa.

17. ¿El número de clientes está creciendo, está estancado, o está decreciendo?

Tabla 19: Números de clientes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Está creciendo	1	100%
b) Está estancado	0	0%
c) Está decreciendo	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 19, los números de clientes para empresa está creciendo, debido a la buena aceptación de los servicios ofrecidos y el valor agregado que ofrece en sus servicios en la seguridad del transporte con candados electrónicos.

18. ¿Qué relación existe con sus principales clientes?

Tabla 20: Relación comercial con los clientes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Muy buena	1	100%
b) Buena	0	0%
c) Mala	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 20, la empresa tiene una relación muy buena con sus principales clientes.

19. ¿Has medido alguna vez el grado de satisfacción global de tus clientes?

Tabla 21: Medición de la satisfacción de los clientes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	0	100%
b) No	1	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 21, la empresa hasta el momento no ha medido el grado de satisfacción global de sus clientes, la mayoría de sus clientes antiguos no se ha preocupado en este aspecto.

20. ¿Cree usted que sus clientes recomendarían a su empresa para prestación de nuevos servicios?

Tabla 22 : Canales de captación de nuevos clientes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 22, para la empresa sus clientes si la recomendarían para la prestación de sus servicios por la buena relación comerciales existentes y la calidad de su servicio, sus nuevos clientes son por recomendaciones de sus clientes históricos.

RESPECTO AL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO

21. ¿La empresa tiene elaborada una segmentación eficaz del mercado y de los clientes?

Tabla 23: Segmentación del mercado

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 23, la empresa si tiene elaborada una segmentación del mercado y de los clientes es parte de sus planes estratégicos de la empresa.

22. ¿Está aumentando o disminuyendo el mercado de tus servicios ofrecidos?

Tabla 24: Números de servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Aumentando	1	100%
b) Disminuyendo	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 24, que los servicios ofrecidos por la empresa están aumentando el mercado de los mismos debido al incremento de las exportaciones de productos agrícolas como la uva, palta, arándanos, etc.

23. ¿Cómo fluctúa la demanda de tus servicios ofrecidos?

Tabla 25: Fluctuación de la demanda de los servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Por temporadas	1	100%
b) Según las condiciones del mercado	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 25, la demanda de sus servicios ofrecidos varía según temporadas: por las campañas de uva, arándanos, mango, banano etc.

24. ¿Cuál es el sector donde la empresa tiene mayor demanda de tus servicios?

Tabla 26: Demanda de los servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Sector industrial	0	0%
b) Sector agroindustrial	1	100%
c) Minería	0	0%
d) Otros	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 26, la demanda de sus servicios es el sector agroindustrial, debido a las exportaciones e importaciones que se realizan vía marítima.

25. ¿La rentabilidad en la empresa permite una mayor acogida en el mercado?

Tabla 27: Ingreso a nuevos mercados

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 27, la obtención de rentabilidad le permite una mayor acogida en el mercado, porque le proporciona los medios económicos para ingresar a nuevos mercados

RESPECTO A LOS COSTOS OPERATIVOS

26. ¿La empresa lleva un control de los servicios de mantenimiento de cada unidad?

Tabla 28: Control de los servicios de mantenimiento

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	0%
b) No	0	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 28, la empresa si lleva un control de los servicios de mantenimiento de cada unidad, sin embargo, no tiene un seguimiento y monitoreo de los mismos.

27. ¿La empresa controla los gastos de repuestos, lubricantes, neumáticos entre otros?

Tabla 29: Control de gastos de repuestos, lubricantes y otros

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	0%
b) No	0	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 29, la empresa si lleva un control de los gastos de repuestos, lubricantes, neumáticos entre otros, sin embargo, sus controles son deficientes.

28. ¿La empresa controla el uso de combustible?

Tabla 30: Control uso de combustible

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 30, la empresa si controla el uso de combustible por cada unidad a través del escaneo de la unidad para determinar el recorrido de unidad y su consumo promedio por KM.

29. ¿La empresa controla el pago de viáticos y peajes?

Tabla 31: Control de gastos de viáticos y peajes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 31, la empresa si lleva un control de viáticos y pejes, sin embargo, menciona que, al momento de la rendición de cuenta por parte de los conductores, le sustentan dichos gastos con comprobantes no validos o adulterados.

30. ¿Se contabilizan los salarios de chóferes?

Tabla 32: Contabilización de salarios de choferes

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 32, la empresa si contabiliza todas las cargas del personal.

RESPECTO A LA RENTABILIDAD

31. ¿ha realizado un análisis financiero de sus los estados financieros de la empresa?

Tabla 33: Análisis financiero de los EE.FF.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	0	0%
b) No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 33, la empresa no ha realizado un análisis financiero de sus estados financieros, todas las decisiones se toman de manera empíricas.

32. ¿Se ha realizado análisis de rentabilidad en la empresa?

Tabla 34: Análisis de la rentabilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	0	0%
b) No	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 34, la empresa no ha realizado un análisis de la rentabilidad. Y por ende no se conoce cuáles de sus servicios es más rentable, el área de contabilidad no le proporciona información oportuna y necesaria para la toma de decisiones.

33. ¿Se conoce y controla el costo y margen utilidad de cada servicio?

Tabla 35: Control del costo y margen de utilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	1	100%
b) No	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 35, la empresa si conoce y controla el costo y margen de utilidad de cada servicio ofrecido, para el determinar el costo elabora el costo del servicio y su margen de utilidad es de 40 a 50%.

34. ¿Cómo considera su rentabilidad durante el año 2020?

Tabla 36: Nivel de rentabilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Incremento de rentabilidad	1	100%
b) Disminución de rentabilidad	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 36, la empresa considera que para el año 2020 tiene una tendencia de incremento de su rentabilidad.

35. ¿Indicar la razón que origino el incremento de la rentabilidad?

Tabla 37: Medición de la rentabilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Mayor acogida de clientes	1	100%
b) Mejoro su marketing	0	0%
c) Mejor infraestructura	0	0%
d) Otros	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 37, el incremento de la rentabilidad se originó por tener mayor acogida de clientes.

36. ¿Indicar la razón que origino la disminución de la rentabilidad?

Tabla 38: Rendimiento económico y financiero

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Mayor competencia	0	0%
b) La ubicación de la empresa	0	0%
c) La situación económica del País	1	100%
d) Otros	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 38, la empresa considera que la situación económica del país en la actualidad afecta las exportaciones e importaciones disminuyendo los servicios de transporte y por lo consiguiente la rentabilidad.

37. ¿Si ha obtenido rentabilidad durante los últimos años de qué forma lo invirtió en la empresa?

Tabla 39: Toma de decisiones Financieras

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Adquisición de activos	0	0%
b) Compra de suministros e insumos	0	0%
c) Capacitación al personal	0	0%
d) Menos deuda	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 39, la empresa menciona que la rentabilidad obtenida en los dos últimos años la utilizo para pagar el préstamo de capital de trabajo del banco de crédito.

38. ¿De qué forma Usted eleva la Rentabilidad de su Empresa?

Tabla 40: Análisis comparativo de rentabilidad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Intensidad de inversión	0	0%
b) reducción de costos de fletes	0	0%
c) Calidad de servicio	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 40, la empresa menciona que la forma para elevar la rentabilidad es mejorando la calidad de servicio y tener un valor agregado en sus servicios.

Tabla 41: Oportunidades de mejora de la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.

OBJETIVO N.º 01
1. No se identifica claramente los costos que forman parte del servicio
2. No está muy posicionada en el mercado
3. No se ha medido el grado de satisfacción de los clientes
4. No cuenta con comprobantes que sustenten los gastos de viáticos, repuestos y otros
5. Carece de análisis financieros y contables de los EE.FF.
6. Carece de un análisis de rentabilidad

5.1.2 Respecto al objetivo N° 2

Describir las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

Oportunidades de mejoras	Descripción	Propuesta
1. Estructura del costo del servicio	La empresa determina el costo del servicio a través de estimaciones, sin embargo, tiene información limitada en cuanto a los elementos del costo del servicio, esto hace que el costo de servicio no esté muy bien representado y la rentabilidad sea imprecisa. Una empresa que ofrece servicios por debajo de sus costos está condenada a desaparecer.	Propuesta 1: Implementar un Sistema de costos
2. Posicionamiento en el Mercado	La empresa en la actualidad es más fuerte que su competencia directa que tiene el 7% del mercado, lo que significa que hay un mercado por atraer. Aquí es donde se mide con otras empresas para determinar el éxito o fracaso de la empresa en el mercado competitivo.	Propuesta 2: Identificar y desarrollar ventajas competitivas.
3. No ha medido el grado de satisfacción de los clientes	Con respecto a la satisfacción de los clientes la empresa no tiene una medición de los mismos, debido a que no se ha preocupado en este aspecto, mencionando que la mayoría de sus clientes son históricos. No conocer la satisfacción de los clientes podría afectar el éxito y crecimiento de la empresa.	Propuesta 3: Realizar la medición de la satisfacción de los clientes mediante encuestas.

Oportunidades de mejoras	Descripción	Propuesta
4. No cuenta con comprobantes de pagos que sustenten los gastos de viáticos y repuestos que compra de segunda mano.	La empresa tiene problemas con los gastos de viáticos de los chóferes y con los repuestos que compra de segunda mano, puesto que no contarían con comprobantes por los mismos. La falta de documentación fehaciente conlleva a que la empresa no tenga como sustentar dichos gastos a la administración tributaria, tomando la decisión de reparar los gastos, teniendo un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa.	Propuesta 4: Planeamiento tributario sobre los gastos que no tiene comprobantes validos
5. Carece de un análisis financiero o contable de los estados financieros.	La empresa no ha realizado un análisis financiero y contable de los EE.FF. A razón que su área de contabilidad no le ha proporcionado estos datos, solo le suministra datos para fines tributarios y no para la toma de decisiones. Según el estudio a la data facilitada para la investigación se determina que la empresa tiene elevados gastos de combustible, gastos de lubricantes, grasas y gastos financieros.	Propuesta 5: Realizar un análisis financiero de los EE.FF.
6. Carece de un análisis de rentabilidad.	La empresa no ha realizado un análisis de la rentabilidad a causa que no ha comparado sus costos o gastos en relación con sus ventas y determinar si está generando utilidades por cada servicio ofrecido, asimismo no está utilizando indicadores de rentabilidad para conocer si su empresa es rentable o no. Sin embargo, no conocer este índice de rentabilidad conlleva a tener una empresa con tendencia a desaparecer.	Propuesta 6: Realizar un análisis financiero de la rentabilidad.

5.1.3 Respecto al objetivo N° 3

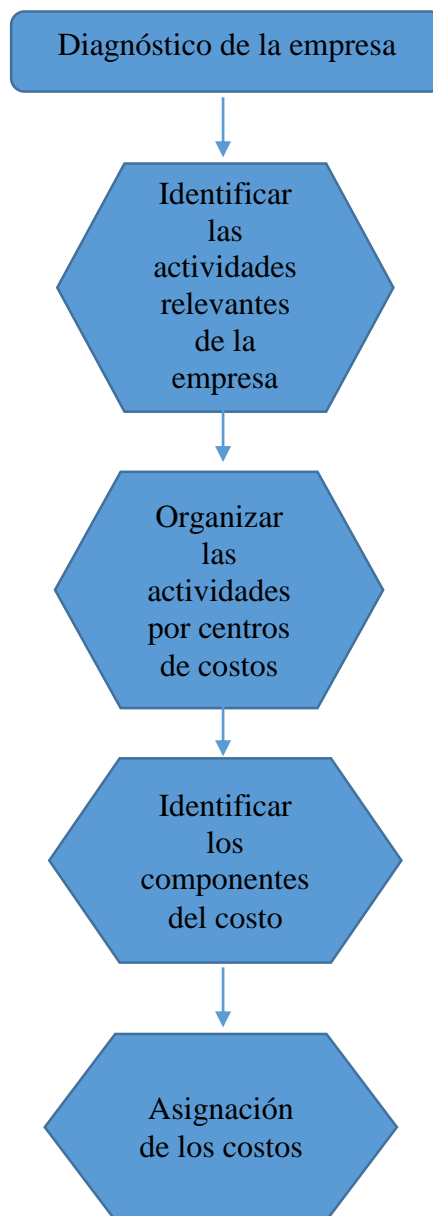
Explicar la propuesta de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

Propuesta 1: Implementar un Sistema de Costos

Para poder implementar un sistema de costos en la empresa, basado en actividades, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Gráfico 2: Flujograma implementación de un sistema de costos



a) Diagnóstico de la empresa

La empresa no posee un sistema de costos, que le facilite reconocer correctamente los costos, que se generan en cada una de sus actividades de transporte. El costo de servicio se determina a través de estimaciones o criterios del propietario. Su área de contabilidad solo le proporciona información contable para fines tributarios, mas no para la toma de decisiones con respecto a la fijación de precios.

b) Identificar las actividades relevantes de la empresa

Se establecen las siguientes actividades:

Área Administrativa

- Contabilidad
- Finanzas
- Logística
- Ventas
- Facturación
- Recursos humanos
- Sistemas
- Seguridad

Área Operativa

- Planificación del servicio
- Programación del servicio
- Ejecución del servicio

Área Mantenimiento

- Mantenimiento de unidades
- Lavado

c) Organizar las actividades por centros de costos

Para Servicios y Transportes Franchess SCRL. Se establecen los siguientes centros de costos en relación a las actividades mencionadas.

Tabla 42: Organización de Actividad por centro de costos

Actividades	Centro de costos	
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Finanzas • R.H. Empleados • Sistemas • Seguridad 	Administración	Centro de costos de apoyo a la prestación del servicio
<ul style="list-style-type: none"> • Logística • Ventas • Facturación • R.H. Choferes • Planificación del servicio • Programación del servicio • Preparación de la unidad • Ejecución del servicio • Seguimiento del servicio • Mantenimiento de unidades • Lavado 	Comercialización o ventas	Centro de costos relacionados directamente con la prestación del servicio 91Costo del Servicio

d) Identificar los componentes del costo

- **Suministros diversos:** Estos suministros están representados por el consumo de combustible, lubricantes, grasas y repuestos varios que se generan directamente en la prestación del servicio.
- **Mano de obra directa:** Es la mano de obra que interviene directamente en la prestación del servicio, para la empresa en estudio está conformado por los conductores.
- **Costos indirectos:** Están constituido por MOI, seguros, depreciación, servicios, peajes, mantenimiento, lavado, viáticos, etc.

e) Asignación de los costos

Para determinar el costo del servicio de los siguientes viajes:

- ✓ Paita-Chao-Paita, Producto Arándano
- ✓ Paita-Moque-Paita, Producto Arándano
- ✓ Paita-Paiján-Paita, Producto Arándano
- ✓ Paita-Tumbes-Paita, maquinaria en cama baja
- ✓ Paita-La Tortuga-Paita, maquinaria en cama baja

Suministros diversos:

Tabla 43: Suministros diversos

RUTAS	PETROLEO		REPUESTOS	NEUMATICOS	TOTAL
	GL.	IMPORTE			
PAITA-CHAO-PAITA	117.00	1,427.40	24.48	25.60	1,477.48
PAITA-MOCUPE-PAITA	75.00	915.00	24.48	25.60	965.08
PAITA-PAIJAN-PAITA	88.00	1,073.60	24.48	25.60	1,123.68
PAITA-TUMBES EN CAMA BAJA	65.00	793.00	24.48	25.60	843.08
PAITA-LA TORTUGA EN CAMA BAJA	20.00	244.00	24.48	25.60	294.08

MOD: 01 Conductor

Tabla 44: Mano de Obra Directa

CONCEPTOS	PERIODO			
	ANUAL	SEMESTRAL	MENSUAL	DIARIO
REMUNERACION			2,000.00	66.67
ESSALUD			180.00	6.00
GRATIFICACION		1,090.00		36.33
VACACIONES	1,000.00			2.78
CTS		500.00		2.78
SCTR			183.33	6.11
SEGURO LEY VIDA			35.00	1.17
M.O.D X CONDUCTOR				121.83

Costos Indirectos

Tabla 45: Costos indirectos

RUTAS	COSTOS INDIRECTOS				TOTAL
	PEAJES	VIATICOS	LAVADO	MANTENIMIENTO	
PAITA-CHAO-PAITA	528.80	75.00	30.00	56.66	690.46
PAITA-MOCUPE-PAITA	234.40	45.00	30.00	56.66	366.06
PAITA-PAIJAN-PAITA	330.30	60.00	30.00	56.66	476.96
PAITA-TUMBES EN CAMA BAJA	91.00	45.00	30.00	56.66	222.66
PAITA-LA TORTUGA EN CAMA BAJA	0.00	30.00	30.00	56.66	116.66

Otros costos Indirectos

Tabla 46: Otros costos Indirectos

CONCEPTOS	PERIODO		
	ANUAL	MENSUAL	DIARIO
SEGURO DE CARGA Y CONTENEDORES	1,458.48	121.54	4.05
SEGURO CONTRA TERCEROS	376.20	31.35	1.05
SOAT	180.00	15.00	0.50
REVISIONES TECNICAS	250.00	20.83	0.69
DEPRECIACION	4,833.01	402.75	13.43
GPS	800.00	66.67	2.22
OTROS COSTOS INDIRECTOS X UNID.	7,897.69	658.14	21.94

Tabla 47: Hoja de Costos de Servicios y Transportes Franchess SCRL

DETALLE	RUTA
	PAITA-CHAO-PAITA
SUMINISTRSO DIVERSOS	
COMBUSTIBLE	1427.40
REPUESTOS	24.48
NEUMATICOS	25.60
SUB TOTAL	1477.48
MANO DE OBRA DIRECTA	
REMUNERACION CONDUCTORES	121.83
SUB TOTAL	121.83
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO	
PEAJES	528.80
VIATICOS	75.00
LAVADO	30.00
MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD	56.66
SEGURO DE CARGA Y CONTENEDORES	8.10
SEGURO DE CONTRA TERCEROS	2.10
SOAT	1.00
REVISIONES TECNICAS	1.38
DEPRECIACION	26.86
GPS	4.44
M.O.I	170.56
OTROS	0.00
SUB TOTAL	904.90
TOTAL COSTO DEL SERVICIO	2504.21
VALOR UNITARIO	4080.00
(-) IMPUESTO RENTA POR PORC.	-61.20
(-) COSTO DEL SERVICIO	-2504.21
UTILIDAD	1514.59

Elaboración Propia

Con la finalidad de brindar un sistema de costos para que la empresa Servicios y Transportes Franchess SCRL., pueda competir en el difícil mercado actual, de tal manera que la toma de decisiones sea más fiable y no intuitiva como se ha venido trabajando.

Tabla 48: Costo Tradicional y Costo ABC

SERVICIOS	SISTEMA DE COSTO TRADICIONAL			
	SUMINISTROS TOTAL	MOD TOTAL	COSTOS INDIRECTOS	COSTO SERVICIO
PAITA-CHAO-PAITA	1477.48	121.83	904.90	2504.21
PAITA-MOCUPE-PAITA	965.08	121.83	409.94	1496.85
PAITA-PAIJAN-PAITA	1123.68	121.83	520.84	1766.35
TOTALES	3566.24	365.49	1835.68	5767.41

Tabla 49: Costos Indirectos de Servicio ABC

Concepto	Planificación del servicio	Programación del servicio	Preparación de la unidad	Ejecución del servicio	Seguimiento del servicio	Facturación y cobro del servicio
Peajes				1093.50		
Viáticos		180.00				
Lavado			90.00			
Mantenimiento de la unidad			169.98			
Seguro de carga y contenedores	4.86	4.86	4.86	4.86	4.86	
Seguro contra terceros	1.25	1.25	1.25	1.25	1.24	
SOAT				3.00		
Revisiones técnicas			4.23			
Depreciación	16.11	16.11	16.11	16.11	16.11	
GPS					13.32	
M.O. I	85.28				42.64	42.64
C.I.S. TOTAL P/ACTIVIDAD	S/107.50	S/202.22	S/286.43	S/1,118.72	S/78.17	S/42.64
C.I.S. TOTAL	S/1,835.68					

Tabla 50: Costo Indirectos por actividades

Tasa	Actividad	Conductor	Paita-Chao	Paita-Mocupe	Paita-Paijan	Base total	C.I.S. Por actividad	Tasa
1	Planificación del servicio	N° de viajes	1.00	1.00	1.00	3.00	S/107.50	35.83
2	Programación del servicio	N° de viajes	1.00	1.00	1.00	3.00	S/202.22	67.41
3	Preparación de la unidad	N° de viajes	1.00	1.00	1.00	3.00	S/286.43	95.48
4	Ejecución del servicio	N ° kms. recorridos	521.05	339.80	420.70	1281.55	S/1,118.72	0.87
5	Seguimiento del servicio	N° de viajes	1.00	1.00	1.00	3.00	S/78.17	26.06
6	Facturación y cobro del servicio	N° de viajes	1.00	1.00	1.00	3.00	S/42.64	14.21
							S/1,835.68	

TASA=C.I.S. CADA ACTIVIDAD/BASE TOTAL DE CADA ACTIVIDAD

Tabla 51: Distribución de Costos Indirectos de Servicio ABC

Actividad	Base	Paita-Chao	Paita-Mocupe	Paita-Paiján	Costos Indirectos
Planificación del servicio	N° de viajes	35.83	35.83	35.83	107.50
Programación del servicio	N° de viajes	67.41	67.41	67.41	202.22
Preparación de la unidad	N° de viajes	95.48	95.48	95.48	286.43
Ejecución del servicio	N ° kms. recorridos	454.85	296.63	367.25	1118.72
Seguimiento del servicio	N° de viajes	26.06	26.06	26.06	78.17
Facturación y cobro del servicio	N° de viajes	14.21	14.21	14.21	42.64
	C.I.S. P/SERVICIO	693.83	535.61	606.23	1835.68

Tabla 52: Sistema de costo ABC

	COSTO ABC			
	SUMINISTROS TOTAL	MOD TOTAL	COSTOS INDIRECTOS	COSTO SERVICIO
RUTA PAITA-CHAO-PAITA	1477.48	121.83	693.83	2293.14
RUTA PAITA-MOCUPE-PAITA	965.08	121.83	535.61	1622.52
RUTA PAITA-PAIJAN-PAITA	1123.68	121.83	606.23	1851.74
TOTALES	3566.24	365.49	1835.68	5767.40

Con la utilización del sistema de costo por actividades le permite la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., tener un complemento al sistema de costo tradicional para un mejor control y distribución de sus costos, como se muestra en la comparación de las tablas 48 y 52, el costo del servicio de las ruta Paita-Chao-Paita, Paita-Mocupe-Paita, Paita-Paijan-Paita, por el sistema de costo tradicional es de S/ 2504.21, 1496.85, 1766.35 respectivamente y mediante el sistema de costo ABC, el costo del servicio para la ruta Paita-Chao-Paita disminuyó a S/ 2293.14, para las ruta Paita-Mocupe-Paita, Paita-Paijan-Paita, incrementó a S/ 1622.52 y 1851.74 respectivamente, siendo la ruta Paita-Mocupe-Paita, la más rentable. Asimismo, le permite evaluar márgenes por rutas, reducción de costos, conocer los costos correctos que se generan por cada actividad de transporte para toma de decisiones.

Propuesta 2: Identificar y desarrollar ventajas competitivas

Para identificar y desarrollar ventajas competitivas es preciso realizar un estudio de su entorno tanto externo como interno de la empresa, luego hacer un monitoreo de los objetivos que se van alcanzando.

Tabla 53: Análisis Foda

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
01	Estructura organizativa adecuada	01	Infraestructura antigua que no ha sido renovada
02	Personal con experiencia	02	Falta trabajo en equipo para el logro de objetivos
03	Monitoreo del GPS permanente en cada servicio	03	Falta comunicación en los procesos operativos
04	Comunicación constante con los clientes para informar el status del viaje		
05	Capacidad, calidad y seguridad en la ejecución del servicio		
06	Cuenta con la certificación BASC		
07	Cuenta con un depósito amplio para el patio de sus unidades.		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
01	Aparición de nuevos Segmentos	01	Entrada de nuevos Competidores.
02	Posibilidad de establecer alianzas estratégicas	02	Cambios en la normativa del sector de transporte.
03	Crecimiento de las exportaciones e importaciones	03	Variación del precio del servicio por parte de la competencia
04	Capacitar a todo el personal y así reforzar el área operativa de la empresa	04	Riesgo de incumplimiento de pagos

Elaboración Propia

Objetivos de la empresa

- ✓ Convertirse en una de las empresas líderes de transporte de carga a nivel nacional.
- ✓ Brindar a sus clientes un servicio de alta calidad, confianza y seguridad en sus nuestras operaciones.
- ✓ Atender sus necesidades y ofrecer soluciones adecuadas a todos nuestros asociados de negocios.
- ✓ Desarrollar vínculos duraderos con nuestros clientes.

Identificar ventajas competitivas

¿Qué hace a tu empresa diferente o única?

- Diversificación de servicios
- Uso de la tecnología en sus operaciones: candados electrónicos para la seguridad del transporte.
- Cuenta con cama bajas de 4 y 5 ejes.
- Cuenta con almacén de 8 hectáreas para patio de camiones
- Monitoreo cada 20 minutos de las operaciones y envió de reportes a clientes.

La identificación de ventajas competitivas le permite a la empresa mejores resultados en ventas, clientes, posicionamiento, y en la rentabilidad.

Propuesta 3: Realizar la medición de la satisfacción de los clientes mediante encuestas.

La importancia de la satisfacción de los clientes radica en que nos ayuda a conocer la probabilidad de que los clientes realicen compras futuras. La empresa debe estar atenta a todos sus reclamos, sugerencias, opiniones y comportamiento del cliente. Los clientes satisfechos son la clave para la sustentabilidad y el crecimiento de todo negocio. Nuestra propuesta es realizar la medición a través de encuestas electrónicas por cada servicio realizado, al culminar el servicio se le enviara el link de la encuesta a cada cliente para medir la satisfacción y conocer las opiniones y sugerencias de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos.

Link: <https://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=2675453>

encuestafacil

Satisfacción del Cliente

1.- Ayúdenos a mejorar

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio de transportes Franchess.

Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando nuestro servicio?

- Menos de un mes
- Entre uno y seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años
- Más de tres años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza nuestro servicio?

- Una o más veces a la semana
- Todos los días
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes

[Siguiente->](#)

17%

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Propuesta 4: Planeamiento tributario sobre los gastos que no tiene comprobantes validos

Importancia de Planeamiento Tributario

Un planeamiento tributario te ayudara a evitar errores muy comunes:

- Pago en exceso de impuestos
- Pago de multas innecesarias
- Desconocimiento y reparos de gastos.

Pasos Planeamiento Tributario

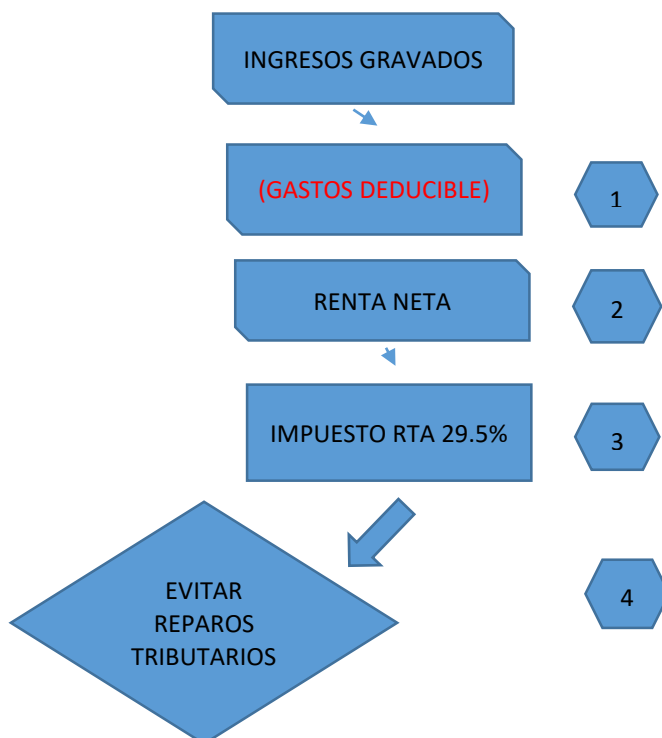
Paso 01. Revisar que los gastos sean los correcto y verdaderos.

Paso 02. Formalizar todos los gastos posibles en que incurra la empresa, gastos reales más no ficticios

Paso 03. Utilizar comprobantes válidos para la deducción al impuesto a la renta.

Paso 04. Buscar evitar contingencias tributarias como reparos tributarios.

Gráfico 3: Planeamiento Tributario



Antes de empezar a desarrollar cada paso, vamos a definir un concepto básico que se debe de tener en cuenta para la elaboración del planeamiento tributario:

Evasión Tributaria

Es un acto ilícito, la consecuencia es la prisión.

Por ejemplo, para reducir el pago del impuesto a la renta recorro a comprar facturas falsas. Si bien es cierto reduce el pago de impuesto, pero es un delito tributario y además lo más probable es que tu empresa no sea duradera en el tiempo.

Planeamiento Tributario sobre los gastos que no tiene comprobantes validos

Revisar que los gastos sean correctos y reales

Un gasto debe estar devengado, debe estar sustentado con comprobantes de pago, debe haberse utilizado medios de pago y el más importante el gasto debe tener relación con el giro del negocio, para que sea deducible para el pago del impuesto a la renta.

Gastos que no tienen comprobantes de pago validos

En los gastos de viáticos, la mayoría de las boletas de venta son adulteradas en los montos por parte de algunos conductores para la rendición cuentas, por tanto, cuenta con documentos no válidos.

También hay comprobantes de pago que tienen errores en el llenado, por tanto, no estarían cumpliendo con uno de los requisitos mínimos para ser considerados comprobantes de pago, por tanto, habría desconocimiento de gasto.

Base Legal: Inciso j) del artículo 44 de la Ley del Impuesto a la Renta

Formalizar los gastos los gastos reales

Se recomienda exigir el buen llenado de comprobantes de pago, y evitar desconocimientos en caso de una fiscalización por parte de la Administración Tributaria.

Incidencia de un reparto tributario

- **Reparo del Gasto**, desconocimiento del gasto para fines del impuesto a la renta, independientemente si se han utilizado medios de pago.
- **Pago de Renta**, al repararse el gasto la base imponible aumenta, pagando un adicional de renta de 29.50% del importe reparado

Utilizar comprobantes válidos para la deducción tributaria

La empresa Servicios y Transportes Franchess SCRL tiene problemas con sus gastos de viáticos, la mayor parte de la rendición de gastos de viáticos son adulterados, por tanto, son comprobantes no válidos, lo cuales se repara.

Una respuesta sería contratar una empresa de su entorno, que le brinde los servicios de alimentación para que pueda contar con comprobantes válidos para los gastos de viáticos.

A continuación, un ejemplo de cómo beneficiaría a la empresa la aplicación de esta propuesta:

<u>Viáticos x mes Junio</u>	<u>No tiene documentación que acrediten los gastos</u>	
Empresa Franchess		
Gastos sin comprobantes validos que se reparan	S/ 7500.00	Renta por el reparo S/3245.00 (11000*29.5%)
Ingresos (supuesto)	S/ 11000.00	
-Gastos (viáticos)	0.00	
utilidad	S/ 11000.00	
La empresa decide contratar una empresa B para la prestación servicio		
Empresa Franchess		
Ingresos (supuesto)	S/ 11000.00	
-Gastos (viáticos)	<u>(7500.00)</u>	
utilidad	S/ 3500.00	
Renta	S/ 1033.00	
		Diferencia de Renta a favor: S/2212.00

Con la aplicación de esta propuesta la empresa, tendría los sustentos de los gastos de viáticos de los choferes para que sean deducibles tributariamente. Además, la empresa obtendría un beneficio en la reducción del pago del impuesto a la renta de S/ 2212.00 mensuales y en un periodo contable de S/ 26544.00 generando un ahorro para la empresa.

Propuesta 5: Realizar un Análisis Financiero de los EE.FF.

El análisis financiero, constituye una herramienta fundamental para que en una organización se logre una gestión financiera eficiente. Realizarlo es de vital importancia para el desempeño financiero de la empresa:

Tabla 54: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.

Estado de Situación Financiera

Al 31 de Diciembre del Ejercicio 2018-2020

Moneda Nacional

DESCRIPCION	ANALISIS VERTICAL					
	PERIODO ECONÓMICO		PERIODO ECONÓMICO		PROYECTADO	
	2018		2019		2020	
	IMPORTE(S/)	%	IMPORTE(S/)	%	IMPORTE(S/)	%
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1,092,047.20	19.75%	1,417,720.66	19.89%	1,385,965.56	19.61%
Clientes	1,472,068.58	26.62%	1,291,607.50	18.12%	919,222.50	13.01%
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	112,809.96	2.04%	59,182.67	0.83%	31,648.09	0.45%
Cuentas por Cobrar Diversas			11,535.00	0.16%	152.00	0.00%
Cuentas por cobrar diversas - Relacionadas						
Servicios contratados por Adelantado	12,607.23	0.23%	16,344.91	0.23%	18,481.87	0.23%
Mercaderías						
Productos Terminados						
Sub Productos						
Productos en Proceso						
Materias Primas y Auxiliares						
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos					166,311.62	4.57%
Envases y Embalajes						
Existencias por Recibir						
Cargas Diferidas						
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,689,532.97	48.63%	2,796,390.74	39.24%	2,521,781.64	35.68%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inversiones en Valores						
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	1,772,646.95	32.05%	3,115,628.82	43.72%	3,115,628.82	44.08%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	2,530,269.13	45.75%	2,772,595.02	38.91%	3,547,709.67	50.19%
Intangibles	21,610.02	0.39%	21,610.02	0.30%	21,610.02	0.31%
Activo Diferido	35,604.48	0.64%	233,751.06	3.28%	134,857.55	1.91%
Depreciación	(1,519,415.24)	-27.47%	(1,813,710.89)	-25.45%	(2,273,488.64)	-32.17%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,840,715.34	51.37%	4,329,874.03	60.76%	4,546,317.42	64.32%
TOTAL ACTIVO	5,530,248.31	100.00%	7,126,264.77	100.00%	7,068,099.06	100.00%

DESCRIPCION	ANALISIS VERTICAL					
	PERIODO ECONÓMICO		PERIODO ECONÓMICO		PROYECTADO	
	2018		2019		2020	
	IMPORTE(S/)	%	IMPORTE(S/)	%	IMPORTE(S/)	%
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
Sobregiros y Préstamos Bancarios						
Tributos por Pagar	(354,909.01)	-6.42%	(175,354.59)	-2.46%	184,523.65	2.21%
Remuneraciones por Pagar	87,334.19	1.58%	19,729.04	0.28%	44,615.07	0.63%
Proveedores	679,895.14	12.29%	718,430.80	10.08%	412,478.36	5.84%
Ctas por Pagar a Accionistas						0.00%
Obligaciones Financieras	709,089.78	12.82%	1,780,760.45	24.99%	875,324.03	12.38%
Cuentas por Pagar Diversas						
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,121,410.10	20.28%	2,343,566.87	32.89%	1,516,941.11	21.46%
PASIVO NO CORRIENTE						
Beneficios Sociales Trabajadores						
Otras Provisiones	4,887.13	0.09%	4,887.13	0.07%	4,887.13	0.07%
Ganancias Diferidas						
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	4,887.13	0.09%	4,887.13	0.07%	4,887.13	0.07%
TOTAL PASIVO	1,126,297.23	20.37%	2,348,454.00	32.95%	1,521,828.24	21.53%
PATRIMONIO						
Capital Social	800,000.00	14.47%	800,000.00	11.23%	800,000.00	11.32%
Reservas	62,900.00	1.14%	62,900.00	0.88%	62,900.00	0.89%
Utilidades No Distribuidas	2,829,121.03	51.16%	3,455,192.01	48.49%	3,810,627.43	48.80%
Resultado del Ejercicio	711,930.05	12.87%	459,718.76	6.45%	1,233,910.71	17.46%
TOTAL PATRIMONIO	4,403,951.08	79.63%	4,777,810.77	67.05%	5,546,270.82	78.47%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,530,248.31	100.00%	7,126,264.77	100.00%	7,068,099.06	100.00%

Fuente: Estados Financieros de la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., del periodo 2018-2020.

Tabla 55: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L

Estado de Situación Financiera

DESCRIPCION	PERIODO ECONÓMICO			ANÁLISIS HORIZONTAL			
	2018	2019	2020	2018-2019		2019-2020	
				VARIACION	%	VARIACION	%
ACTIVO							
ACTIVO CORRIENTE							
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1,092,047.20	1,417,720.66	1,385,965.56	325,673.46	29.82%	(31,755.10)	-2.24%
Clientes	1,472,068.58	1,291,607.50	919,222.50	(180,461.08)	-12.26%	(372,385.00)	-28.83%
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	112,809.96	59,182.67	31,648.09	(53,627.29)	-47.54%	(27,534.58)	-46.52%
Cuentas por Cobrar Diversas	0.00	11,535.00	152.00	11,535.00	100.00%	(11,383.00)	-98.68%
Cuentas por cobrar diversas - Relacionadas							
Servicios contratados por Adelantado	12,607.23	16,344.91	18,481.87	3,737.68	29.65%	2,136.96	13.07%
Mercaderías							
Productos Terminados							
Sub Productos							
Productos en Proceso							
Materias Primas y Auxiliares							
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos			166,311.62			166,311.62	100.00%
Envases y Embalajes							
Existencias por Recibir							
Cargas Diferidas							
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,689,532.97	2,796,390.74	2,521,781.64	106,857.77	3.97%	(274,609.10)	-9.82%
ACTIVO NO CORRIENTE							
Inversiones en Valores							
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	1,772,646.95	3,115,628.82	3,115,628.82	1,342,981.87	75.76%	0.00	0.00%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	2,530,269.13	2,772,595.02	3,547,709.67	242,325.89	9.58%	775,114.65	27.96%
Intangibles	21,610.02	21,610.02	21,610.02	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Activo Diferido	35,604.48	233,751.06	134,857.55	198,146.58	556.52%	(98,893.51)	-42.31%
Depreciación	(1,519,415.24)	(1,813,710.89)	(2,273,488.64)	(294,295.65)	19.37%	(459,777.75)	25.35%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,840,715.34	4,329,874.03	4,546,317.42	1,489,158.69	52.42%	216,443.39	5.00%
TOTAL ACTIVO	5,530,248.31	7,126,264.77	7,068,099.06	1,596,016.46	28.86%	-58,165.71	-0.82%

DESCRIPCION	PERIODO ECONOMICO			ANÁLISIS HORIZONTAL			
	2018	2019	2020	2018-2019		2019-2020	
				VARIACION	%	VARIACION	%
PASIVO							
PASIVO CORRIENTE							
Sobregiros y Préstamos Bancarios							
Tributos por Pagar	(354,909.01)	(175,353.45)	184,523.65	179,555.56	-50.59%	359,877.10	-205.23%
Remuneraciones por Pagar	87,334.19	19,729.04	44,615.07	(67,605.15)	-77.41%	24,886.03	126.14%
Proveedores	679,895.14	718,430.83	412,478.36	38,535.69	5.67%	(305,952.47)	-42.59%
Ctas por Pagar a Accionistas							
Obligaciones Financieras	709,089.78	1,780,760.45	875,324.03	1,071,670.67	151.13%	(905,436.42)	-50.85%
Cuentas por Pagar Diversas							
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,121,410.10	2,343,566.87	1,516,941.11	1,222,156.77	108.98%	(826,625.76)	-35.27%
PASIVO NO CORRIENTE							
Beneficios Sociales Trabajadores							
Otras Provisiones	4,887.13	4,887.13	4,887.13	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ganancias Diferidas							
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	4,887.13	4,887.13	4,887.13	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL PASIVO	1,126,297.23	2,348,454.00	1,521,828.24	1,222,156.77	108.51%	(826,625.76)	-35.20%
PATRIMONIO							
Capital Social	800,000.00	800,000.00	800,000.00	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Reservas	62,900.00	62,900.00	62,900.00	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Utilidades No Distribuidas	2,829,121.03	3,455,192.01	3,449,460.11	626,070.98	22.13%	(5,731.90)	-0.17%
Resultado del Ejercicio	711,930.05	459,718.76	1,233,910.71	(252,211.29)	-35.43%	774,191.95	168.41%
TOTAL PATRIMONIO	4,403,951.08	4,777,810.77	5,546,270.82	373,859.69	7.82%	768,460.05	16.08%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,530,248.31	7,126,264.77	7,068,099.06	1,596,016.46	28.86%	-58,165.71	-0.82%

Fuente: Estados Financieros de la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., del periodo 2018-2020.

Tabla 56: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADO POR FUNCION

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.
 Estado de Resultado por Función
 Al 31 de Diciembre del Ejercicio 2018-2020
 Moneda Nacional

DESCRIPCION	PERIODO ECONÓMICO		PROYECTADO	ANALISIS HORIZONTAL			
	2018	2019	2020	2018-2019		2019-2020	
				VARIACION	%	VARIACION	%
Ventas Netas	5,942,767.03	6,715,700.50	7,506,046.60	772,933.47	13.01%	790,346.10	11.77%
Dctos, Rebajas y Bonificaciones Concedidas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL INGRESOS BRUTOS	5,942,767.03	6,715,700.50	7,506,046.60	772,933.47	13.01%	790,346.10	11.77%
Costo de Ventas	0.00	0.00	(5,361,461.86)	0.00	0.00%	(5,361,461.86)	100.00%
UTILIDAD BRUTA	5,942,767.03	6,715,700.50	2,144,584.74	772,933.47	13.01%	(4,571,115.76)	-68.07%
GASTOS OPERACIONALES							
Gastos Administrativos	(887,572.72)	(900,939.46)	(190,705.73)	(13,366.74)	1.51%	710,233.73	-78.83%
Gastos de ventas	(4,621,818.21)	(5,680,535.98)	(1,171,478.04)	(1,058,717.77)	22.91%	4,509,057.94	-79.38%
UTILIDAD OPERATIVA	433,376.10	134,225.06	782,400.97	(299,151.04)	-69.03%	648,175.91	482.90%
GASTOS INGRESOS (GASTOS)							
Ingresos Financieros	223,017.89	258,587.71	299,832.45	35,569.82	15.95%	41,244.74	15.95%
Gastos Financieros	(320,806.66)	(313,501.07)	(306,353.25)	7,305.59	-2.28%	7,147.82	-2.28%
Otros Ingresos Gravados	376,342.72	415,183.59	458,030.54	38,840.87	10.32%	42,846.95	10.32%
Otros Ingresos no Gravados	0.00	9669.13	0.00	9,669.13	100.00%	(9,669.13)	-100.00%
RESULTADOS ANTES DE PARTIC. E IMPTOS.	711,930.05	504,164.42	1,233,910.71	(207,765.63)	-29.18%	729,746.29	144.74%
Impuesto a la Renta	(210,019.00)	(148,729.00)	(364,004.00)	61,290.00	-29.18%	(215,275.00)	144.74%
RESULTADO DEL EJERCICIO	501,911.05	355,435.42	869,906.71	(146,475.63)	-29.18%	514,471.29	144.74%

Fuente: Estados Financieros de la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., del periodo 2018-2020.

Tabla 57: ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO POR NATURALEZA

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.

Estado de Resultado por Naturaleza

Al 31 de Diciembre del Ejercicio 2018-2020

Moneda Nacional

DESCRIPCION	ANALISIS VERTICAL					
	2018		2019		2020	
	IMPORTE(S/)	%	IMPORTE(S/)	%	IMPORTE(S/)	%
Ventas Netas	5,942,767.03	100.00%	6,715,700.50	100.00%	7,506,046.60	100.00%
(-) Costo de Ventas	0.00		0.00		(5,361,461.86)	
MARGEN COMERCIAL	5,942,767.03	100.00%	6,715,700.50	100.00%	2,144,584.74	100.00%
(-) Servicios Prestados por Terceros	(1,241,544.53)	-20.89%	(1,476,888.30)	-21.99%	(328,016.37)	-4.37%
VALOR AGREGADO	4,701,222.50	79.11%	5,238,812.20	78.01%	1,816,568.37	95.63%
(-) Cargas de Personal	(1,446,193.59)	-24.34%	(1,488,672.65)	-22.17%	(140,650.30)	-1.87%
(-) Tributos	(4,226.89)	-0.07%	(4,100.01)	-0.06%	(3,974.98)	-0.05%
EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	3,250,802.02	54.70%	3,746,039.54	55.78%	1,671,943.09	93.70%
(-) Cargas diversas de Gestión	(2,311,611.87)	-38.90%	(3,317,518.83)	-49.40%	(738,914.56)	-9.84%
(-) Provisiones del Ejercicio	(505,814.05)	-8.51%	(294,295.65)	-4.38%	(150,627.56)	-2.01%
(+) Ingresos Diversos	376,342.72	6.33%	415,183.59	6.18%	458,030.54	6.10%
(+) Dctos, Rebajas y Bonificaciones Obtenidas						
RESULTADOS DE EXPLOTACION	809,718.82	13.63%	549,408.65	8.18%	1,240,431.51	87.95%
(+) Ingresos Financieros	223,017.89	3.75%	258,587.71	3.85%	299,832.45	3.99%
(+) Ingresos Excepcionales			9,669.13	0.14%	0	0.00%
(-) Gastos Financieros	(320,806.66)	-5.40%	(313,501.07)	-4.67%	(306,353.25)	-4.08%
(-) Gastos Excepcionales						
RESULTADOS ANTES DE PARTIC. E IMPTOS.	711,930.05	11.98%	504,164.42	7.51%	1,233,910.71	87.87%
(-) Impuesto a la Renta	(210,019.00)	-3.53%	(148,729.00)	-2.21%	(364,004.00)	-4.85%
RESULTADO DEL EJERCICIO	501,911.05	8.45%	355,435.42	5.29%	869,906.71	83.02%

Fuente: Estados Financieros de la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., del periodo 2018-2020.

Tabla 58: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADO POR NATURALEZA

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.

Estado de Resultado por Naturaleza

Al 31 de Diciembre del Ejercicio 2018-2020

Moneda Nacional

DESCRIPCION	PERIODO ECONÓMICO		PROYECTADO	ANALISIS HORIZONTAL			
	2018	2019	2020	2018-2019		2019-2020	
				VARIACION	%	VARIACION	%
Ventas Netas	5,942,767.03	6,715,700.50	7,506,046.60	772,933.47	13.01%	790,346.10	11.77%
(-) Costo de Ventas	0.00	0.00	(5,361,461.86)	0.00	0.00%	(5,361,461.86)	100.00%
MARGEN COMERCIAL	5,942,767.03	6,715,700.50	2,144,584.74	772,933.47	13.01%	(4,571,115.76)	-68.07%
(-) Servicios Prestados por Terceros	(1,241,544.53)	(1,476,888.30)	(328,016.37)	(235,343.77)	18.96%	1,148,871.93	-77.79%
VALOR AGREGADO	4,701,222.50	5,238,812.20	1,816,568.37	537,589.70	11.44%	(3,422,243.83)	-65.32%
(-) Cargas de Personal	(1,446,193.59)	(1,488,672.65)	(140,650.30)	(42,479.06)	2.94%	1,348,022.35	-90.55%
(-) Tributos	(4,226.89)	(4,100.01)	(3,974.98)	126.88	-3.00%	125.03	-3.05%
EXCEDENTE BRUTO DE EXPLOTACION	3,250,802.02	3,746,039.54	1,671,943.09	495,237.52	15.23%	(2,074,096.45)	-55.37%
(-) Cargas diversas de Gestión	(2,311,611.87)	(3,317,518.83)	(738,914.56)	(1,005,906.96)	43.52%	2,578,604.27	-77.73%
(-) Provisiones del Ejercicio	(505,814.05)	(294,295.65)	(150,627.56)	211,518.40	-41.82%	143,668.09	-48.82%
(+) Ingresos Diversos	376,342.72	415,183.59	458,030.54	38,840.87	10.32%	42,846.95	10.32%
(+) Dctos, Rebajas y Bonificaciones Obtenidas							
RESULTADOS DE EXPLOTACION	809,718.82	549,408.65	1,240,431.51	(260,310.17)	-32.15%	691,022.86	125.78%
(+) Ingresos Financieros	223,017.89	258,587.71	299,832.45	35,569.82	15.95%	41,244.74	15.95%
(+) Ingresos Excepcionales		9,669.13	0	9,669.13	100.00%	(9,669.13)	-100.00%
(-) Gastos Financieros	(320,806.66)	(313,501.07)	(306,353.25)	7,305.59	-2.28%	7,147.82	-2.28%
(-) Gastos Excepcionales							
RESULTADOS ANTES DE PARTIC. E IMP.TOS.	711,930.05	504,164.42	1,233,910.71	(207,765.63)	-29.18%	729,746.29	144.74%
(-) Impuesto a la Renta	(210,019.00)	(148,729.00)	(364,004.00)	61,290.00	-29.18%	(215,275.00)	144.74%
RESULTADO DEL EJERCICIO	501,911.05	355,435.42	869,906.71	(146,475.63)	-29.18%	514,471.29	144.74%

Fuente: Estados Financieros de la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., del periodo 2018-2020.

Resultado Financiero de la Empresa

En el análisis financiero vertical que se realizó al Estado de situación financiera de la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. del periodo 2018-2020.

El efectivo y equivalente de efectivo del periodo 2018 y 2019 representa el 19.75% y 19.89% del total de sus activos respectivamente, se muestra que la empresa no percibe el ingreso por sus ventas de manera inmediata, por ofrecer a sus clientes crédito de 30 y 60 días, lo que conlleva a que la pueda tener problema en el flujo de efectivo.

Las cuentas por cobrar comerciales representan el 26.62% y 18.12% para el periodo 2018 y 2019 respectivamente de sus activos totales, lo que puede significar para empresa que pueda tener problemas de liquidez debido a que el 90% de sus ventas es a crédito de 30 y 60 días.

Las cuentas por cobrar a accionistas y personal representan el 2.04% y 0.83% para el periodo 2018 y 2019 respectivamente del total de sus activos, los servicios contratos por adelantado tienen una representación de 0.23% para ambos periodos.

Su inversión por la compra de activo fijo ha ido incrementando de 77.80% a 82.63 % del periodo 2018 al 2019, por la compra de unidades para renovar su flota, mediante la modalidad de arrendamiento financiero tiene una representación de 32.05% a 43.72% y los otros activos representan el 45.75% y 38.91% de sus activos totales.

Con respecto a los pasivos corrientes de los periodos 2018 y 2019 tienen una representación de 20.28% y 32.89% con relación a sus activos corrientes que

representan un 48.63% y 39.24% respectivamente, disminuyendo el capital de trabajo para el año 2019 por el incremento del pasivo corriente.

Para el **año 2020** se realiza la proyección del estado de situación financiera de la empresa donde se considera las propuestas de mejora, siendo unas de ellas la implementación de un sistema de costos por actividades como sugerencia después de analizar el periodo 2018 y 2019 en financiar sus cuentas por cobrar a través de facturas negociables, que es una modalidad de financiamiento que tiene intereses y comisiones de cobranza más bajos para disminuir los gastos financieros.

Para el año 2020 las cuentas por cobrar comerciales representan el 13.01% del activo total, se muestra que las cuentas por cobrar disminuyeron su representación, mejorando el flujo de efectivo y su cadena de pagos.

Hay una representación de sus inventarios del 4.57% de suministros y repuestos del total de sus activos, debido a la implementación del sistema de costo.

Con respecto a los pasivos corrientes para el año 2020 tienen una representación de 21.46% con relación a sus activos corrientes que representan un 35.68%, incrementando el capital de trabajo para el año 2020 por la disminución del pasivo corriente.

En el análisis financiero Horizontal que se realizó al Estado de resultado por naturaleza de la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. del periodo 2018-2020.

Los ingresos netos del periodo 2018 y 2019 es de S/ 5, 942,767.03 Y 6, 715,700.50 respectivamente, generándose en el periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ 772,933.47 con una variación relativa de 13.01%, se determina que del 2018 al 2019 las ventas fueron mayores en el año 2019.

El costo de venta o costo del servicio para estos periodos no tiene una representación en el estado de resultado, debido a que sus costos operativos los distribuye en gastos administrativos y gastos de venta.

Los servicios prestados por terceros para los años 2018 y 2019 es de S/ 1, 241,544.53 y 1, 476,888.30 respectivamente, generándose en el periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ 235,343.77 y una variación relativa de 18.96%, este rubro está conformado por asesoría y consultoría empresarial, honorarios, mantenimiento y reparación de unidades, alquiler de oficina, servicios básicos, revisiones técnicas, peajes, entre otros, se determina que los servicios prestados por tercero del periodo 2018 al 2019 han incrementado debido a aumentos en los gastos de mantenimiento y reparación de vehículos, gastos de peajes y gastos de servicio de lavado.

Las carga de personal para el periodo 2018 y 2019 es de S/ 1, 446,193.59 y 1,488,672.65 respectivamente, dándose del año 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ 42,479.06 con una variación relativa de 2.94%, esta partida esta conforma por los sueldos, beneficios sociales, capacitaciones, exámenes médicos ocupacionales, se

determina que las cargas de personal del periodo 2018 al 2019 han incrementado debido a que ha contratado dos conductores más para las unidades nuevas que ha comprado.

Los tributos para el periodo 2018 y 2019 es de S/ 4,226.89 y 4,100.01 respectivamente, dándose del año 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ -126.88 y una variación relativa de -3.00%, se determina que los tributos del periodo 2018 al 2019, han disminuido debido a que a que la empresa ya no asumido la tasa por antecedentes penales y policiales de los conductores.

Las cargas diversas de gestión para el año 2018 y 2019 es de S/ 2, 311,611.87 y 3,317,518.83 respectivamente, generándose en el periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ 1, 005,906.96 con una variación relativa de 43.52%, en esta partida se encuentran los seguros, gastos de combustible, lubricantes, repuestos, útiles de oficina, impresos y formatos, se determina que las cargas diversas de gestión del periodo 2018 al 2019 han incrementado debido a aumentos en los gastos de combustible, repuestos, lubricantes y seguros.

Las provisiones del ejercicio para el año 2018 y 2019 es de S/ 505,814.05 y 294,295.65 respectivamente, generándose en el periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ -211,518.40 con una variación relativa de -41.82%, se determina que las provisiones del ejercicio del periodo 2018 al 2019, han disminuido debido a que no se han provisionado toda la depreciación para el periodo 2019.

Los ingresos diversos para el año 2018 y 2019 es de S/ 376,342.72 y 415,183.59 respectivamente, dándose del periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ 38,840.87 con una variación relativa de 10.32%, esta partida está constituida por otros ingresos gravados de alquiler de unidades sobrestadía de la unidad, exceso de uso de equipo de frio, se determina que los ingresos diversos del periodo 2018 al 2019, han incrementado debido a aumentos en los ingresos por alquiler de unidades y sobrestadía de las unidades.

Los ingresos financieros para el año 2018 y 2019 es de S/ 223,017.89 y 258,587.71 respectivamente, dándose del periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ 35,569.82 con una variación relativa de 15.95%, esta cuenta está conformado por el registro de ganancia por diferencia de cambio, se determina que los ingresos financieros del periodo 2018 al 2019, han incrementado debidos efectos positivos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera.

Para el año 2019 hay un ingreso excepcional de S/ 9,669.13 por la venta de un activo una carreta.

Los gastos financieros para el año 2018 y 2019 es de S/ 320,806.66 y 313,501.07 respectivamente, dándose del periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ - 7,305.59 con una variación relativa de -2.28%, esta cuenta es conformada por los intereses de leasing, intereses de préstamos de capital de trabajo, portes y el registro de perdida por diferencia de cambio, se determina que los gastos financieros del periodo 2018 al 2019, han disminuido debido a que el registro por perdida de diferencia de cambio disminuyó.

El impuesto a la renta para el año 2018 y 2019 es de S/ 210,019.00 y 148,729.00 respectivamente, generándose del periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ -61,290.00 con una variación relativa de -29.18%, se determina que el pago del impuesto a la renta del periodo 2018 al 2019, han disminuido debido que la utilidad antes de participación e impuesto del año 2019 fue de S/ 504,164.42 en relación con del año 2018 S/ 711,930.05 una variación relativa de -29.18%.

El resultado del ejercicio para el año 2018 y 2019 es de S/ 501,911.05 y 355,435.42 respectivamente, generándose del periodo 2018 al 2019 una variación absoluta de S/ -146,475.63 con una variación relativa de -29.18%, se determina que el resultado del ejercicio del periodo 2018 al 2019, han disminuido a pesar de haber generado mayores ingresos por servicios, sus gastos aumentaron considerablemente su partida más representativa son las carga diversas de gestión con un 49.40% del total de su ventas según el análisis vertical.

Para el **año 2020** se realiza la proyección del estado de resultado de la empresa donde se considera las propuestas de mejora, siendo unas de ellas la implementación de un sistema de costos por actividades y planeamiento tributario de los gastos, como sugerencia después de analizar el periodo 2018 y 2019 en financiar sus cuentas por cobrar a través de facturas negociables, que es una modalidad de financiamiento que tiene intereses y comisiones de cobranza más bajos para disminuir los gastos financieros.

Los ingresos netos del periodo 2019 al 2020 es de S/ 6, 715,700.50 Y 7, 506,046.60 respectivamente, generándose del año 2019 al 2020 una variación absoluta de S/

790,346.10 y una variación relativa de 11.77%, se determina que para el año 2020 los ingresos serán mayores.

Para el periodo 2020 hay una representación del costo de servicio de S/ 5, 361,461.86, convirtiéndose en una herramienta importante de información para conocer los costos totales y determinar márgenes de utilidad más precisos y así poder competir en este mercado competitivo.

Las partidas con variaciones más significativas del periodo 2019 al 2020 son los servicios prestados por terceros con una variación absoluta de S/ -1, 148,871.93 y una variación relativa de -77.79%, las cargas de personal con una variación absoluta de S/ -1, 348,022.35 y una variación relativa de -90.55%, las cargas diversas de gestión con una variación absoluta de S/ -2, 578,604.27 y una variación relativa de -77.73%, los gastos financieros con una variación absoluta de S/ -7,147.82 y una variación relativa de -2.28%.

Propuesta 6: Realizar un Análisis Financiero de la Rentabilidad

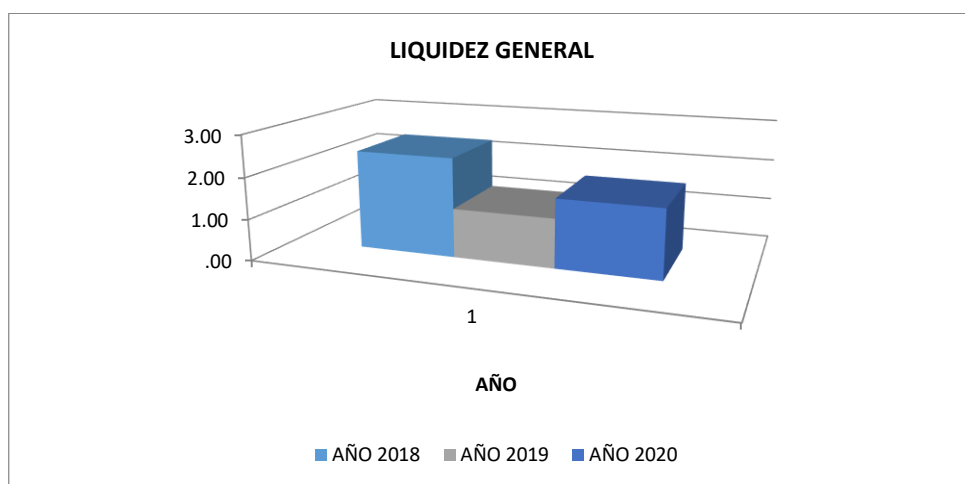
Para el análisis financiero de la rentabilidad sea aplicara las siguientes ratios financieros:

a) RATIOS DE LIQUIDEZ

Liquidez General:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Liquidez General = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,689,532.97	2,796,697.59	2,521,781.64
	1,121,410.10	2,343,566.87	1,516,941.11
	2.40	1.19	1.66

Gráfico 4: Liquidez General



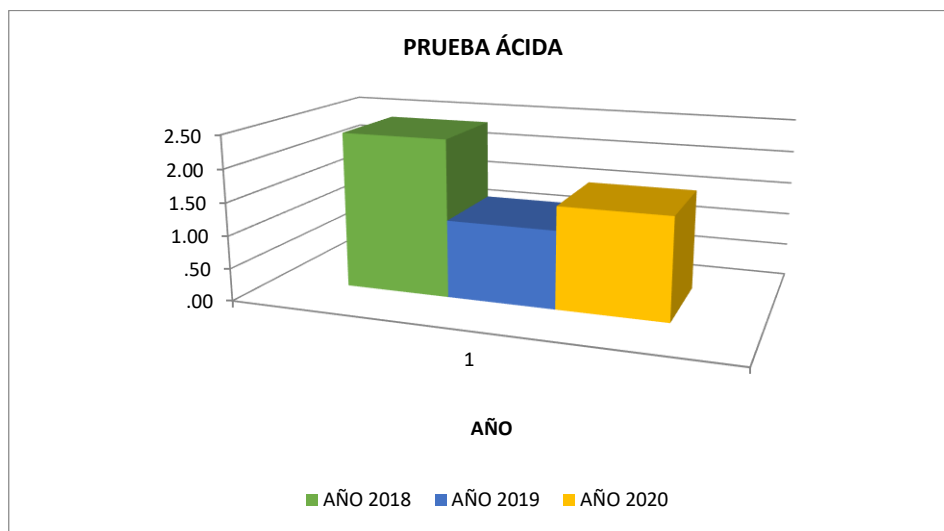
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 4, la empresa tiene un indicador de liquidez general de 2.4, 1.19 y 1.66 para los periodos 2018, 2019 y para 2020 respectivamente, con sus activos corrientes puede asumir sus compromisos a corto plazo, es decir que por cada unidad de deuda a corto plazo, cuenta con S/ 2.4, 1.19 y 1.66 respectivamente para pagar sus deudas, significa que no tiene problema para pagar sus obligaciones de corto plazo.

Prueba Ácida:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Prueba Ácida = $\frac{\text{Activo Cte.-Existencia}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,689,532.97	2,796,390.74	2,355,470.02
	1,121,410.10	2,343,566.87	1,516,941.11
	2.40	1.19	1.55

Gráfico 5: Prueba Acida



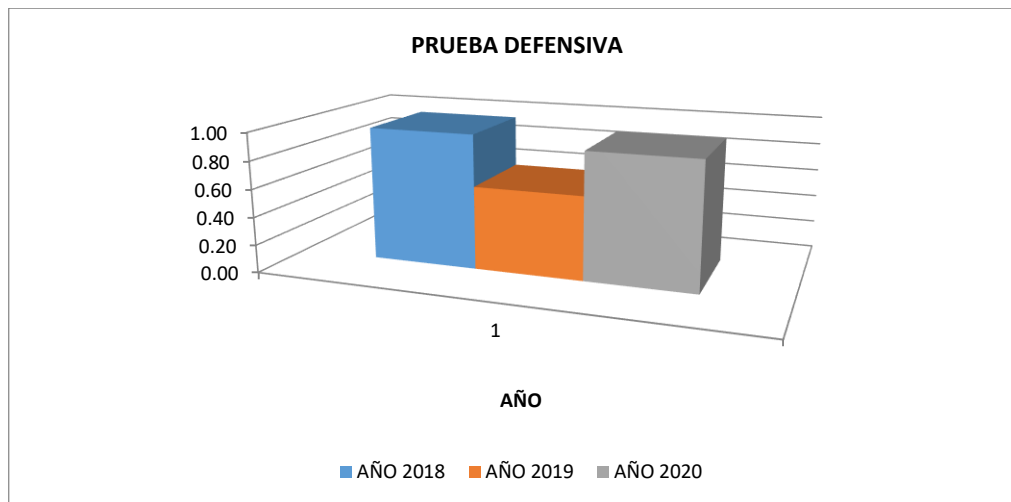
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 5, la empresa registra una prueba acida de 2.4, 1.19 y 1.55 para los años 2018, 2019 y para el año 2020 respectivamente, tiene el mismo indicador de liquidez a razón de que por ser una empresa de servicios no posee existencias, lo que significa que con sus activos corrientes puede cubrir sus obligaciones a corto plazo, demostrando una capacidad de pago de 2.4, 1.19 y 1.55 veces por cada unidad de deuda a corto plazo respectivamente.

Prueba Defensiva:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Prueba Defensiva = $\frac{\text{Efect. Y Equiv. Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,092,047.20	1,417,720.66	1,385,965.56
	1,121,410.10	2,343,566.87	1,516,941.11
	0.97	0.60	0.91

Gráfico 6: Prueba Defensiva



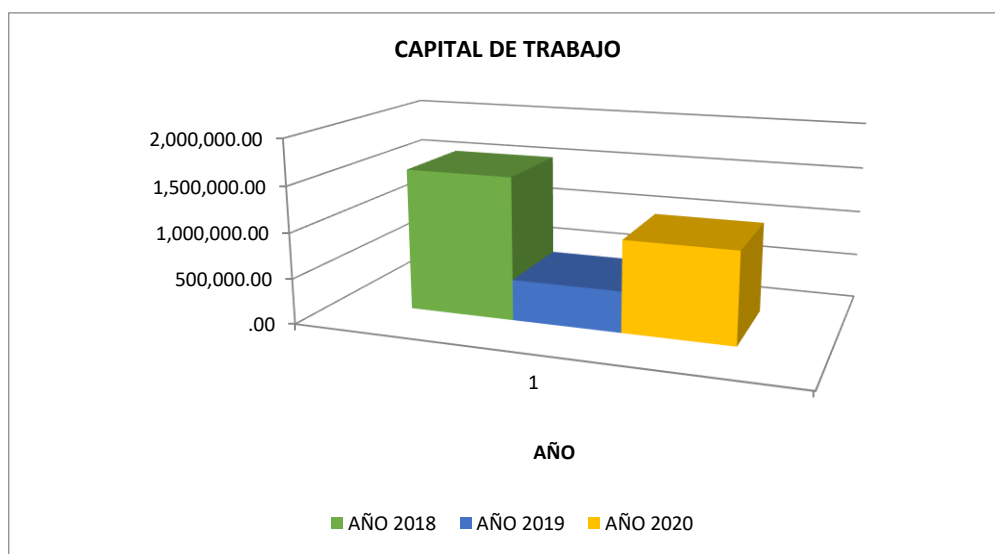
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 6, la empresa en los periodos 2018, 2019 y para el año 2020, tiene una prueba defensiva de 0.97, 0.60 y 0.91 respectivamente, es decir la empresa cuenta con una capacidad de 0.97, 0.60 y 0.91 para operar con sus activos más líquidos, y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, lo que significa que cuenta con dinero disponible para cumplir con sus obligaciones inmediatas.

Capital de Trabajo:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Capital de Trabajo = Activo Cte. - Pasivo Cte.	2,689,532.97	2,796,390.74	2,521,781.64
	1,121,410.10	2,343,566.87	1,516,941.11
	1,568,122.87	452,823.87	1,004,840.53

Gráfico 7: Capital de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

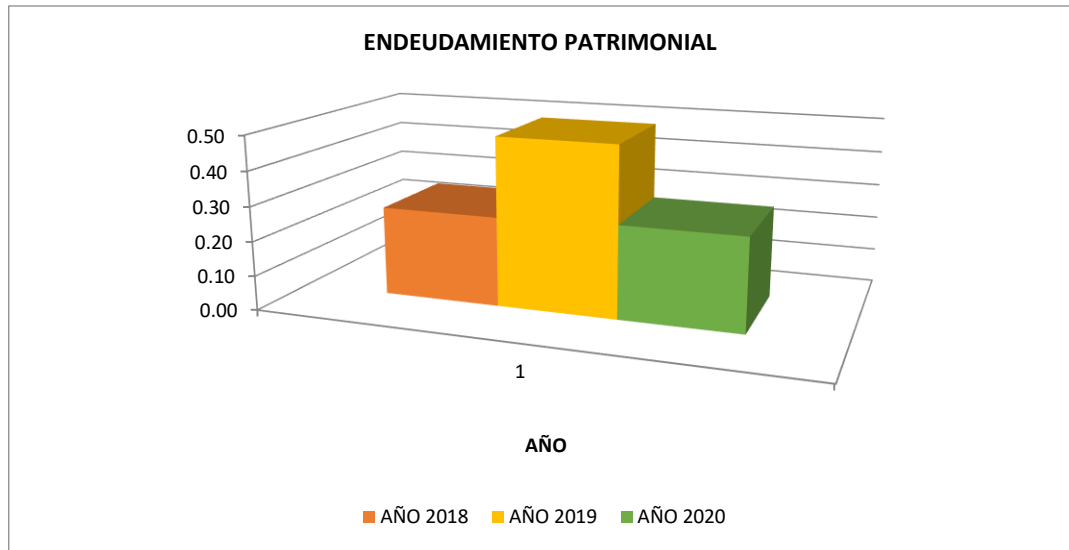
Interpretación: Como se observa en el gráfico 7, la empresa en los periodos 2018, 2019 y para el año 2020, su capital de trabajo es de S/ 1,568122.87, 452,823.87 y 1,004840.53 respectivamente, se generó una disminución de capital de trabajo para el año 2019 debido a que su pasivo corriente aumento y para periodo 2020 incremento su capital de trabajo a razón que su pasivo corriente disminuyo, lo que quiere decir que la empresa cuenta con recursos disponibles para desarrollar sus actividades con normalidad después de pagar sus obligaciones a corto plazo.

b) RATIO DE SOLVENCIA

Endeudamiento Patrimonial:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Endeudamiento Patrimonial = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	1,126,297.23	2,348,454.00	1,521,828.24
	4,403,951.08	4,777,810.77	5,546,270.82
	0.26	0.49	0.27

Gráfico 8: Endeudamiento Patrimonial



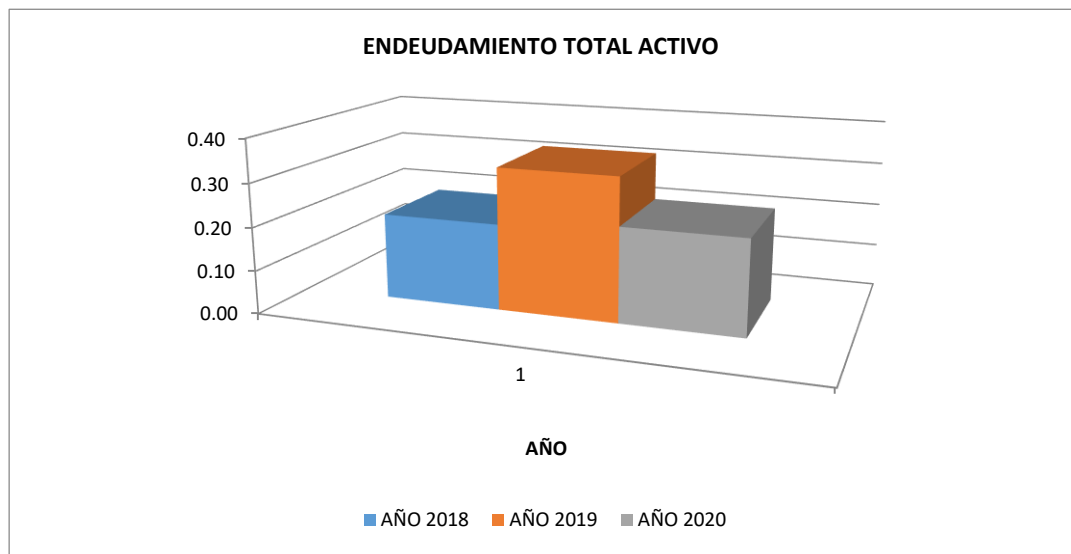
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 8, la razón de endeudamiento patrimonial de la empresa en los periodos 2018, 2019 y para el año 2020, es de 0.26, 0.49, 0.27 respectivamente, determinando el nivel de endeudamiento en relación a su patrimonio, se muestra que para los periodos en estudio sus pasivos totales representan el 26%, 49% y 27% de su patrimonio respectivamente, es decir la inversión de los socios o propietarios está comprometida para afrontar las obligaciones por el financiamiento de terceros, lo que significa la empresa todavía tiene autonomía financiera.

Endeudamiento Total del Activo:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Endeudamiento Total Activo = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	1,126,297.23	2,348,454.00	1,521,828.24
	5,530,248.318	7,126,264.77	7,068,099.06
	0.20	0.33	0.22

Gráfico 9: Endeudamiento Total del Activo



Fuente: Elaboración propia

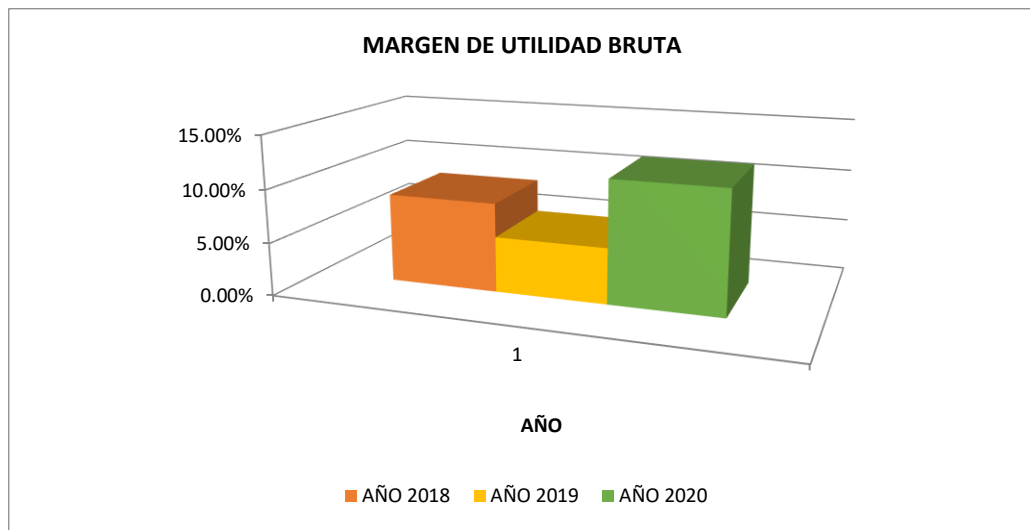
Interpretación: Como se observa en el gráfico 9, la razón de endeudamiento de activo total de la empresa en los periodos 2018, 2019 y para el año 2020, es de 0.20, 0.33, 0.22 respectivamente, determinando el nivel de endeudamiento en relación a su activo total, sus pasivos totales representan el 20%, 33% y 22% de sus activos totales respectivamente, para el año 2019 hay un incremento de 13%, debido a que la empresa compro activos, lo que significa que la empresa financia su actividad con mayor % de recursos propios en comparación al financiamiento con terceros, asimismo la empresa tiene autonomía financiera.

c) RATIO DE RENTABILIDAD

Margen de Utilidad Bruta:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Utilidad Bruta	5,942,767.03	6,715,700.50	2,144,584.74
Margen de Utilidad Bruta = $\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	5,942,767.03	6,715,700.50	7,506,046.60
	100.00%	100.00%	28.57%

Gráfico 10: Margen de Utilidad Bruta



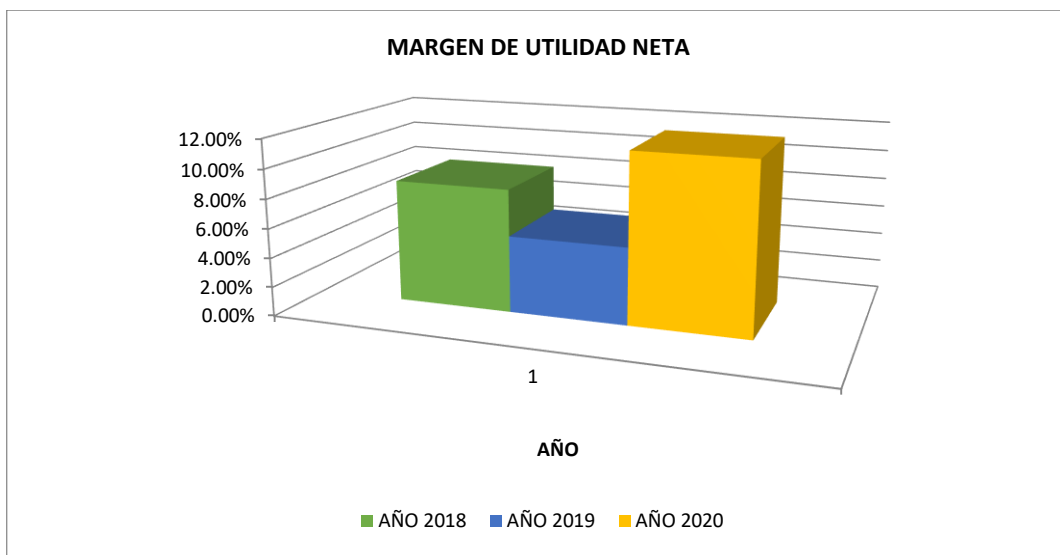
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 10, las ventas de la empresa generan un utilidad bruta de 100%, 100% y 28.57% para los años 2018, 2019 y para el año 2020 respectivamente, lo que significa que la empresa para los años 2018 y 2019 no ha tenido una estructura del costo del servicio manteniendo la misma proporción de 100%, para el año 2020 se utiliza un sistema de control de costos para administrar de manera eficiente los componentes del costo, obteniendo una utilidad bruta de 28.57% sobre sus ventas.

Margen de Utilidad Neta:

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Margen de Utilidad Neta = $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	501,911.05	355,435.42	869,907.05
	5,942,767.03	6,715,700.50	7,506,046.60
	8.45%	5.29%	11.59%

Gráfico 11: Margen de Utilidad Neta



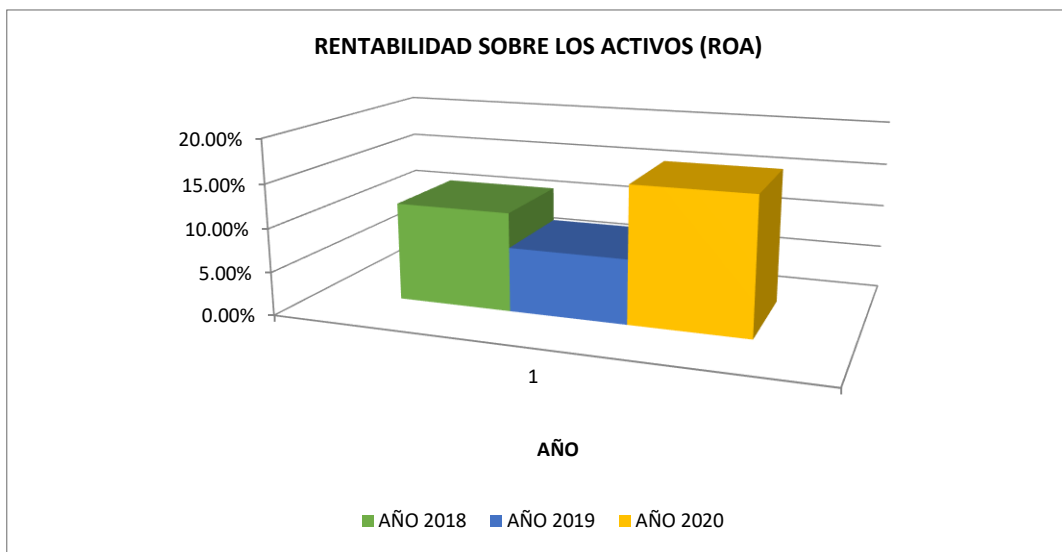
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 11, las ventas de la empresa generan un utilidad neta de 8.45%, 5.29% y 11.59% para los periodos 2018, 2019 y para el periodo 2020 respectivamente, este margen para el periodo 2019 disminuyó en 3.16% a pesar de haber generado mayores ingresos por servicios, sus gastos administrativos, gastos de venta y gastos financieros se incrementaron, para el periodo 2020 hay una subida de la utilidad neta por la utilización del sistema de control de costos, disminución de gastos financieros e incrementos en el registro por ganancia de diferencia de cambio.

Rentabilidad sobre los Activos Netos (ROA):

INDICADOR FINANCIERO	EJERCICIO O PERIODO		
	2018	2019	2020
Rentabilidad sobre los Activos= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$ Netos (ROA)	501,911.05	355,435.42	869,907.05
	5,530,248.31	7,126,264.77	7,068,099.06
	9.08%	4.99%	12.31%

Gráfico 12: Rentabilidad Sobre los Activos (ROA)



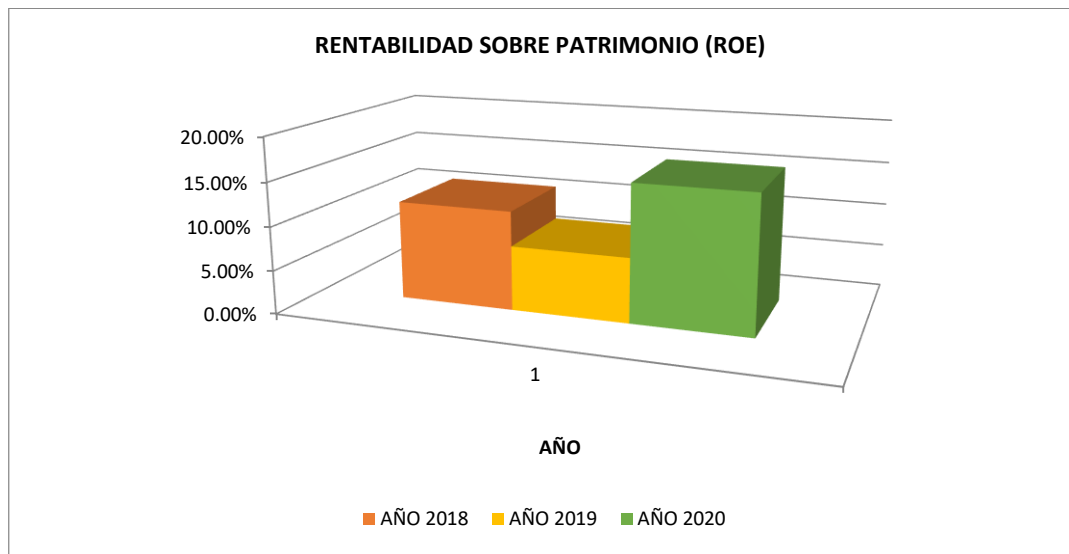
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 12, la rentabilidad sobre los activos de la empresa es de 9.08%, 4.99%, 12.31% para los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente, el ratio de rentabilidad disminuyó del 2018 al 2019 en 4.09% para el año 2020 tuvo un incremento de 7.32%, obteniendo un ROA de 12.31%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 12.31% con respecto a sus activos que posee, un ratio positivo para la empresa.

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE):

INDICADOR FINANCIERO		EJERCICIO O PERIODO		
		2018	2019	2020
Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE)	Utilidad Neta	501,911.05	355,435.42	869,907.05
	Patrimonio	4,403,951.08	4,777,810.77	5,546,270.82
		11.40%	7.44%	15.68%

Gráfico 13: Rentabilidad Sobre el Patrimonio (ROE)



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en el gráfico 13, la rentabilidad sobre el Patrimonio de la empresa es de 11.40%, 7.44%, 15.68% para los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente, el ratio de rentabilidad disminuyó del 2018 al 2019 en 3.96% para el año 2019 al 2020 tuvo un incremento de 8.24%, obteniendo un ROE de 15.68%, es decir, la estructura de patrimonio indica que el regreso de la inversión de los propietarios es del 15.68%, porcentaje representativo de retribución para los accionistas.

5.2 Análisis de los Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo N° 1

Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

Con respecto al Servicio

La empresa Servicios y Transportes Franchess, tiene 7 años en el mercado, se ha caracterizado por la calidad del servicio, por su responsabilidad, puntualidad y por la seguridad del transporte, ha implementado herramientas tecnológicas de 25 candados eléctricos, para la seguridad en sus operaciones, cuenta con certificación BASC para prevenir actividades ilícitas como narcotráfico, esto hace que su servicio tenga aun valor agregado.

Con respecto al Precio

La empresa esta agremiada a la Unión de Transportistas Paita Región Grau -UTP-GRAU, todos los asociados de la misma tienen un tarifario establecido para las diferentes rutas que deben respetar, sin embargo, por la informalidad de algunos transportistas o transportista foráneos que compiten con tarifas más bajas, afectando a los agremiados que a veces deben ajustar sus precios, esta situación genera que en algún momento los fletes no cubren sus costos operativos.

Con respecto a la Competencia

Sus principales competidores de la empresa representan el 52% del mercado del sector transporte, Transportes y Servicios Franchess tiene el 8 % y otros cubren la diferencia del mercado el 40%, la empresa se está haciendo más conocida y preferida por los clientes por el valor agregado que ofrece en sus servicios lo que lo conlleva a tener una tendencia de atraer más mercado.

Con respecto a los Clientes

Entre sus clientes más antiguos y frecuentes de la empresa se encuentran Hartrodt Perú S.A.C., APM Terminals Inland Services, Corporación refrigerado Iny S.A., Neptunia S.A., Olympic Perú Inc, Port Logistics S.A.C., estos asociados de negocios llevan trabajando desde que inició operaciones la empresa ofreciéndoles mejores condiciones de servicio como: ajustes de tarifas, crédito a 60 días, más horas para cargar y descargar, más horas de uso de equipo de frío, esta buena relación comercial ha hecho que la empresa capte más clientes por recomendación de sus clientes históricos.

Con respecto al Posicionamiento en el Mercado

La empresa se está haciendo más conocida y preferida por los clientes por la buena aceptación de los servicios ofrecidos, calidad del servicio y la seguridad en el transporte a través de la implementación de candados electrónicos, esta ventaja competitiva hace que la empresa aumente sus servicios y logre sus objetivos de posicionarse mejor en el mercado y en los resultados de la empresa.

Con respecto a los Costos Operativos

Los costos operativos de la empresa están representados por los tres elementos del costo del servicio: Suministros, mano de obra directa y costos indirectos del servicio, el suministro está representado por el combustible, lubricantes, grasa y repuestos, las remuneraciones de los conductores es la mano de obra directa y los costos indirectos del servicio está conformado por los seguros, depreciaciones, mantenimiento de las unidades, los cuales no están bien distribuidos en los gastos de venta y gastos administrativos.

Con respecto a la Rentabilidad

La empresa no conoce con exactitud sus niveles de rentabilidad, debido a que no ha realizado el análisis financiero de sus estados financieros, y no utiliza un sistema de costos para determinar su costo total del servicio, todos sus costos y gastos los distribuye en gastos administrativos y gastos de venta para determinar sus costos operativos, esta situación hace que la rentabilidad sea imprecisa.

5.2.2 Respetto al objetivo N° 2

Describir las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

- En base a los resultados obtenidos se evidencio que la empresa no tiene una buena estructura del costo a razón que determina el costo del servicio a través de estimaciones, es decir no utiliza un sistema de costos, es por ello que cuenta con información imprecisa con respecto a sus costos reales, afectando la toma de decisiones y los objetivos de la empresa, esta circunstancia conlleva a que la empresa podría desaparecer por ofrecer servicios por debajo de sus costos.

- La empresa no está muy posicionada en el mercado, debido a que por el incremento de empresas del sector transporte, ha generado una gran competencia del sector transporte de carga, la empresa se está haciendo más conocida y preferida por los clientes por la calidad del servicio y la seguridad en el transporte a través de la implementación de candados electrónicos, esta ventaja competitiva hace que la empresa aumente sus servicios y logre sus objetivos y visión de posicionarse mejor en el mercado y tener mejores resultados para la empresa.
- La empresa no ha medido el grado de satisfacción de los clientes a razón que la mayoría de sus clientes son antiguos y no se ha preocupado en este aspecto, esto ha generado que la empresa no pueda conocer las opiniones y sugerencias de sus clientes para poder mejorar su servicio y lo que debe hacer para garantizar su satisfacción de los mismos, no conocer la satisfacción de los clientes podría afectar el éxito y crecimiento de la empresa.
- La empresa tiene problemas con la documentación que acredite los gastos de viáticos de los chóferes, los repuestos que compra de segunda mano, entre otros, al momento de la rendición de cuentas le entregan comprobantes no validos o boletas de ventas adulteradas, La falta de documentación fehaciente conlleva a que la empresa no tenga como sustentar dichos gastos ante la administración tributaria en una futura fiscalización, podría desconocer el gasto e IGV, y hacernos acreedor de un pago de renta adicional producto del

reparo y una infracción del tributo omitido usado indebidamente, teniendo un impacto negativo en la rentabilidad.

- La empresa no ha realizado un análisis financiero de los EE.FF., a causa de que la área de contabilidad no le ha proporcionado la información contable y financiera analizada e interpretada, solo le proporciona información para fines tributarios, esta situación hace que la empresa desconozca el desempeño de económico y financiero en la que opera, desconozca los índices de rentabilidad, liquidez, endeudamiento entre otros, afectando la toma de decisiones financieras y el logro de los objetivos de la empresa.
- La falta de un análisis financiero de sus EE.FF. de la empresa, ocasiona que la empresa no determine los índices de rentabilidad: Rentabilidad sobre ventas que es la utilidad sobre sus ventas, rentabilidad sobre activos que es la rentabilidad económica por el rendimiento de sus activos totales y la rentabilidad sobre patrimonio que es la rentabilidad financiera por el rendimiento de su patrimonio que posee la empresa, Sin embargo, no conocer los niveles de rentabilidad de que la empresa es rentable o no, conlleva a tener una empresa con tendencia a desaparecer.

5.2.3 Respetto al objetivo N° 3

Explicar la propuesta de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

- Con la implementación de un sistema de costos en la empresa basado en actividades, permitirá a la empresa conocer la estructura del costo de servicio por cada tipo de servicio, tener un mejor control y distribución de sus costos, evaluar márgenes por rutas, reducción de costos, conocer los costos correctos que se generan por cada actividad de transporte, la hoja de costo del servicio se convertirá en un instrumento de información importante para la área de contabilidad y gerencia para la toma de decisiones.
- La identificación de ventajas competitivas le permitirá a la empresa mejorar sus resultados en ventas, clientes y tener una posición competitiva en el mercado para poder superar y diferenciarse de su competencia, las ventajas competitivas identificadas en la empresa son diversificación de servicios, cuenta con cama bajas de hasta 80 TM, para transportar carga sobredimensionada, cuenta con 25 candados electrónicos para la seguridad del transporte, cuenta con un almacén de 8 hectáreas para desconsolidar carga de gran magnitud, la empresa debe aprovechar al máximo sus aspectos fuertes para lograr sus objetivos y resultados de empresa.
- Con la propuesta de realizar la medición de la satisfacción de los clientes mediante encuestas, permitirá a la empresa conocer el comportamiento y la fidelidad de sus clientes, las opiniones o sugerencias con respecto a sus servicios ofrecidos en diferentes aspectos, si su servicio es de calidad o

deficientes, sí es que cumple con las expectativas de los mismos, obtendrá información importante para la mejora continua de sus servicios y lo que debe hacer para garantizar siempre la satisfacción de los mismos.

- La realización de un planeamiento tributario sobre los gastos que no tienen comprobantes de pago válidos, permitirá a la empresa tener un sustento válido de los gastos para la deducción del impuesto a la renta. Además, la empresa obtendría un beneficio en la reducción del pago del impuesto a la renta de S/ 2212.00 mensuales y en un periodo contable de S/ 26544.00 generando un ahorro para la empresa.
- La realización de un análisis financiero de los estados financieros, permitirá evaluar la situación económica y financiera de la empresa, comparación de resultados a través del análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera, el estado de resultados, estudiar las variaciones más significativas de cada ejercicio contable, determinar los índices de liquidez, solvencia, endeudamiento y de rentabilidad para la toma de decisiones financieras. Asimismo, medir la eficiencia de la gestión administrativa y financiera.
- La realización de un análisis financiero de la rentabilidad, permitirá conocer los niveles de rentabilidad de la empresa a través de aplicación de ratios: Rentabilidad sobre ventas que es la utilidad sobre sus ventas, rentabilidad sobre activos que es la rentabilidad económica por el rendimiento de sus activos totales y la rentabilidad sobre patrimonio que es la rentabilidad financiera por el rendimiento de su patrimonio que posee la empresa, teniendo como resultado cifras de rendimiento del proceso productivo y determinar si los tipos de servicios ofrecidos son rentables o no.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo N° 1

Establecer las oportunidades de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

1. Se determina que la empresa tiene un valor agregado en sus servicios con la utilización de candados electrónicos para la seguridad del transporte y cuenta con certificación BASC, para prevenir actividades ilícitas en toda la cadena logística, diferenciándose de su competencia.
2. La empresa fija sus precios por estimación, no identifica claramente los costos que forman parte del servicio y asimismo tiene como base un tarifario de la Unión de Transportista Paita Grau-UTP GRAU, a la cual pertenece.
3. La empresa se está consolidando, se está haciendo más conocida y preferida por los clientes por el valor agregado que ofrece en sus servicios logrando atraer más clientes y mercado.
4. La empresa desde que inició sus operaciones tiene una cartera de clientes históricos ofreciéndoles mejores condiciones del servicio y que la captación de nuevos clientes es por recomendaciones de sus clientes antiguos.
5. Los gastos operativos están mal representados en sus estados financieros distribuyéndolos en sus gastos de venta y gastos administrativos, lo que hace que la empresa no conozca sus gastos reales.
6. La empresa no conoce con exactitud sus niveles de rentabilidad, no aplica ratios de rentabilidad para medir el rendimiento sobre sus ventas, sobre sus activos y sobre su patrimonio que afecta las decisiones financieras de la empresa

6.2 Respecto al objetivo N° 2

Describir las oportunidades de rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020.

1. Se determina que la empresa fija sus precios a través de estimaciones, esto hace que sus costos reales sean imprecisos y la rentabilidad sea inexacta, afectando la toma de decisiones financieras.
2. La empresa no está muy posicionada en el mercado por la gran competencia que existe en sector transporte, sin embargo, en esta haciendo más conocida y preferida por sus clientes por la calidad del servicio y cumplimiento con los tiempos previstos.
3. La empresa no ha medido el grado de satisfacción de sus clientes a razón que mayoría de sus clientes son antiguos y no se ha preocupado en este aspecto.
4. La empresa no cuenta con comprobantes de pago válidos para sustentar los gastos de viáticos y repuestos que compra de segunda mano, al momento de la rendición de cuentas le entregan comprobantes no validos o boletas de ventas adulteradas.
5. Carece de un análisis de sus estados financieros, a razón que el área de contabilidad solo le ha proporcionado información para fines tributarios esta situación hace que la empresa desconozca el desempeño de económico y financiero en la que opera.
6. La falta de un análisis de sus estados financieros, ocasiona que la empresa no determine los índices de rentabilidad: Rentabilidad sobre ventas, rentabilidad económica y rentabilidad financiera, para conocer si es que la empresa es rentable o no.

6.3 Respecto al objetivo N° 3

Explicar la propuesta de la rentabilidad que mejoren las posibilidades en la empresa

Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020

1. Se determina que la implementación de un sistema de costos por actividades a la empresa permite conocer la estructura del costo de servicio por cada tipo de servicio, permite establecer márgenes de ganancia más precisos, administrar de manera más eficientes los costos operativos y maximizar los beneficios y resultados de la empresa.
2. Las ventajas competitivas identificadas en la empresa son diversificación de servicios, cuenta con cama bajas de hasta 80 TM, para transportar carga sobredimensionada, cuenta con 25 candados electrónicos para seguridad del transporte, cuenta con un almacén de 8 hectáreas para desconsolidar carga de gran magnitud, la empresa debe aprovechar al máximo estos aspectos fuertes para mejorar sus resultados en ventas, clientes y tener un mejor posicionamiento en el mercado.
3. Con la medición de la satisfacción de los clientes mediante encuesta electrónicas, obtendrá una información importante con respecto al comportamiento y la fidelidad de sus clientes, opiniones y sugerencias que le ayudaran a mejorar sus servicios y lo que debe hacer para garantizar siempre la satisfacción de los mismos.
4. El planeamiento tributario sobre los gastos que no tienen comprobantes de pago válidos, permitirá a la empresa tener un sustento valido para los gastos y

deducirlos para el pago de impuesto a la renta, evitando reparos de gastos, pago de infracciones innecesarias y pagos en exceso de impuesto.

5. El análisis financiero, permitirá evaluar la situación económica y financiera de la empresa, comparación de resultados a través del análisis de la rentabilidad para identificar los aspectos que están perjudicando a la empresa económica y financieramente en cada ejercicio contable. Asimismo, para el año 2020 hay una representación del costo del servicio en el estado de resultados.
6. En el análisis de la rentabilidad, permitirá conocer los niveles de rentabilidad de la empresa mediante la aplicación de ratios de rentabilidad, para el periodo 2020 se obtuvo una rentabilidad económica de 12.31% y una rentabilidad financiera de 15.68%, se obtuvo una rentabilidad más certera para la toma de decisiones.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

Informes de Tesis

Castillo, D. (2016). “Procesos financieros y su incidencia en la rentabilidad de la compañía de transporte pesado Transarías S.A.” Universidad Tecnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19832/1/3264ig.pdf>

Castillo, M. (2017). Analisis de rentabilidad del periodo 2013-2016 y propuesta de un plan financiero para la Empresa Transermen S.A.C. Chimbote 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12344/castillo_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronado, M. (2018). Analisis de rentabilidad de la empresa de Transporte Rafael E.I.R.L. Pariñas - Talara 2017. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5036/Coronado%20Gavidia%20Manuel%20Jairo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dioses, E. (2018). El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresa del sector servicios del Peru: caso empresa de Transporte y Servicio Don Luis S.R.L. Chimbote, 2013-2017. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5735/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_DIOSES_LOPEZ_EDGAR_JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jibaja, S.(2014). El financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mype del sector servicios - rubro transportes de carga de la ciudad de Piura, 2014.Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034258>
- Maya, P.(2015). Mejoramiento de la rentabilidad mediante la estimacion de costos en Transporte Unicornio S.A. universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13214/1/TESIS%20PRISCILA%20MAYA.pdf>
- Paiva, M. (2019). Propuesta para orientar la calidad del servicio que conlleve a incrementar la rentabilidad de la empresa de Transporte y Servicios Generales Maleginn S.R.L. en la ciudad de Piura-2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38744/Paiva_CMA.pdf?sequence=1
- Tobar , L., & Hurtado , C. (2012). Propuesta para mejorar la rentabilidad de la empresa Aeronet S.A. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1109>
- Velasquez, M. (2018). Propuesta de un sistema se costos basados en actividades y su impacto en la rentabilidad de la Empresa de Transportes de carga pesada Paraiso S.A.C. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6538>

Libros y Revistas

- Alvarez, M. (2017) Importancia del ROA Y ROE.Actualidad Empresarial N° 384.Recuperado de <https://actualidadempresarial.pe/revista/6b8474ed-bfe4-4f26-92bd-0487475aaa39?goTo=1-que-es-la-rentabilidad-8a516df6-925a-4f43-a205-b0683b1e8103&menu=finanzas-y-mercados-de-capitales&menu-item=7d634115-a345-4c2e-b514-2c28e75bc1b9&q=rentabilidad>

Ccaccya, D. (2020) Analisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad Empresarial N° 341. Recuperado de <https://actualidadempresarial.pe/revista/d6204f0b-373e-4005-8912-47c0c6c8ef05?goTo=5-ratios-de-rentabilidad-b3f2625c-8d5a-43e9-b256-427f9b806afd&menu=finanzas-y-mercados-de-capitales&menu-item=67fade9a-ac84-4e70-9d8f-6499c372dfa0&q=Rentabilidad%20neta%20sobre%20ventas>

Córdoba, M. (2014). Análisis financiero. Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114315?page=315>.

Franco, P. (1998). Evaluacion de Estados Financieros: ajustes por efectos de la inflacion y análisis financiero. Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1607?show=full>

Morillo, M. (2017). Rentabilidad financiera y reducción de costos. Mérida, Argentina: Red Actualidad Contable Faces. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/17872?page=3>

Nava, M. (2010). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Revista Venezolana de Gerencia, 14(48). <https://doi.org/10.31876/revista.v14i48.10553>

Ricra, M. (2014). Análisis financiero en las Empresas Rentabilidad Lima: Pacífico Editores S.A.C.

Paginas Web.

Andbank. (2012). Que es la rentabilidad obtenido de <https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad>

De Benavides, G. (2012). La importancia de la rentabilidad. Obtenido de <https://www.novabella.org/la-importancia-de-la-rentabilidad/>

Economipedia (2020). Análisis financiero. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>

Ecuestafacil (2020). Crea, distribuye y analiza tus encuestas online. Obtenido de <https://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=2675453>

RSM Peru (2019). Cual es el objetivo del analisis financiero. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/cual-es-el-objetivo-del-analisis-financiero>

Universidad los Ángeles de Chimbote. (25 de 01 de 2016). www.uladech.edu.pe. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Otros.

Bureau, V. (2009) Logística Integral. Madrid: España: Fundación Confemetal

Castro, J. (2015). Qué es el estado de resultados y cuáles son sus objetivos. Blog.Corponet, 3. Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>

Dorta, J. & Leon J. (2010) Analisis Externo de la rentabilidad financiera consolidada, España.Universidad de las Palmas Gran Canaria. Recuperado de <http://scienti.colciencias.gov.co:8084/publindex/docs/articulos/1692-2913/31/131.pdf>

Galán, M. (24 de 08 de 2009). Las hipotesis en la investigacion. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Sánchez, J. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. Analisis Contable, 1–24. Recuperado en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE

CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Encuestador: Silupu Mendoza Rubén

Fecha:

INSTRUCCIONES:

Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considera la correcta.

EL SERVICIO

- 1) ¿Que tipos de servicios ofrece la empresa?
 - a) Servicio de transporte de contenedores
 - b) Servicio de transporte de maquinarias
 - c) Servicio de transporte de líquidos
 - d) Otros

- 2) ¿Considera la empresa que los servicios ofrecidos tienen aceptación en el mercado?
 - a) Si
 - b) No

- 3) ¿Los servicios ofrecidos por la empresa responden a la necesidad de sus clientes?
 - a) Si
 - b) No

- 4) ¿La empresa sigue una política de mejora de los servicios existentes y de creación de nuevos servicios?
 - a) Si
 - b) No

5) ¿La empresa considera que todos sus servicios son rentables?

- a) Si
- b) No

EL PRECIO

6) ¿Conoce usted si la empresa tiene alguna política de fijación de precios?

- a) Si
- b) No

7) ¿Considera que la empresa cuenta con información adecuada para la fijación de precios?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

8) ¿A su criterio, cómo cree usted que se fija el precio del servicio?

- a) Decisión del Propietario
- b) El cliente fija el precio
- c) Comparación con la competencia
- d) Elaborando el costo del servicio

9) ¿La empresa establece márgenes para determinar su utilidad?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

10) ¿Cree usted que se identifican claramente los costos que forman parte del servicio?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

LA COMPETENCIA

11) ¿Quiénes son tus principales competidores?

- a)
- b)
- c)
- d)

12) ¿En este momento, tu empresa es más fuerte o más débil que tus principales competidores?

- a) Más fuerte
- b) Más débil

13) ¿Considera usted que los servicios ofrecidos son mejores que los de tus principales competidores?

- a) Si
- b) No

14) ¿Cómo se diferencia los servicios ofrecidos con los de tus principales competidores?

- a) Por la calidad del servicio
- b) Por la responsabilidad
- c) Por la puntualidad
- d) Por la experiencia
- e) otros

15) ¿Cuáles son tus fortalezas frente a tus principales competidores?

- a) La flota de unidades
- b) Personal calificado
- c) Infraestructura
- d) Diversidad de servicios
- e) Otros

EL CLIENTE

16) ¿Cuáles son los canales para la captación de nuevos clientes?

- a) Referencias Comerciales
- b) Estrategias comerciales
- c) Guías telefónicas
- d) Agremiación
- e) Otros

17) ¿El número de clientes está creciendo, está estancado, o está decreciendo?

- a) Está creciendo
- b) Está estancado
- c) Está decreciendo

18) ¿Qué relación existe con sus principales clientes?

- a) Muy Buena
- b) Buena
- c) Mala

19) ¿Has medido alguna vez el grado de satisfacción global de tus clientes?

- a) Si
- b) No

20) ¿Cree usted que sus clientes recomendarían a su empresa para prestación de nuevos servicios?

- a) Si
- b) No

POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO

21) ¿La empresa tiene elaborada una segmentación eficaz del mercado y de los clientes?

- a) Si
- b) No

22) ¿Está aumentando o disminuyendo el mercado de tus servicios ofrecidos?

- a) Aumentando
- b) Disminuyendo

23) ¿Cómo fluctúa la demanda de tus servicios ofrecidos?

- a) Por temporadas
- b) Según las condiciones del mercado

24) ¿Cuál es el sector donde la empresa tiene mayor demanda de tus servicios?

- a) Sector Industrial
- b) Sector Agroindustrial
- c) Minería
- d) otros

25) ¿La rentabilidad en la empresa permite una mayor acogida en el mercado?

- a) Si
- b) No

CONTROL DE COSTOS OPERATIVOS

26) ¿La empresa lleva un control de los servicios de mantenimiento de cada unidad?

- a) Si
- b) No

27) ¿La empresa controla los gastos de repuestos, lubricantes, neumáticos entre otros?

- a) Si
- b) No

28) ¿La empresa controla el uso de combustible?

- a) Si
- b) No

29) ¿La empresa controla el pago de viáticos y peajes?

- a) Si
- b) No

30) ¿Se contabilizan los salarios de chóferes?

- a) Si
- b) No

LA RENTABILIDAD

31) ¿ha realizado un análisis financiero de sus estados financieros de la empresa?

- a) Si
- b) No

32) ¿Se ha realizado análisis de rentabilidad en la empresa?

- a) Si
- b) No

33) ¿Se conoce y controla el costo y margen utilidad de cada servicio?

- a) Si
- b) No

34) ¿Cómo considera su rentabilidad durante el año 2020?

- a) Incremento de rentabilidad
- b) Disminución de rentabilidad

35) ¿Indicar la razón que origino el incremento de la rentabilidad?

- a) Mayor acogida de clientes
- b) Mejoro su marketing.
- c) Mejor infraestructura
- d) otros

36) ¿Indicar la razón que origino la disminución de la rentabilidad?

- a) Mayor competencia
- b) La ubicación empresa
- c) La situación económica
- d) otros

37) ¿Si ha obtenido rentabilidad durante los últimos años de qué forma lo invirtió en la empresa?

- a) Adquisición de activos
- b) Compra de suministros e insumos
- c) Capacitación de personal
- d) Menos deudas

38) ¿De qué forma Usted eleva la Rentabilidad de su Empresa?

- a) Intensidad de inversión
- b) Reducción de costos fletes
- c) Calidad de servicio

Anexo 2: Solicitud para realizar encuesta

“Año de la universalización de la salud”

Paita 03 agosto del 2020

Señor: **HENRY EMILIO DIAZ OUCHI**
Gerente General de Servicios y Transportes Franchess SCRL

Solicito: Permiso para aplicar encuesta.

RUBEN SILUPU MENDOZA, identificado con DNI N°42322526, domiciliado en Mz. D1 Lote 20 C.C. san Francisco de la buena Esperanza-Paita, con el debido respeto me presento y expongo:

Que por motivo de la realización de mi trabajo de investigación de tesis de la carrera de Contabilidad en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es “**Propuesta de mejora de los factores relevantes que afectan la rentabilidad en la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020**”.

La cual usted dirige, solicito me brinde las facilidades del caso para realizar la mencionada encuesta a su persona como Gerente General. La misma que me es de utilidad para el proceso de mi trabajo de investigación que vengo desarrollando

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi petición

Atentamente



RUBEN SILUPU MENDOZA
DNI:42322526



Anexo 3: Respuesta a solicitud de encuesta



Servicios y Transportes Franchess S.C.R.Ltda.
Servicio de Transporte de carga seca y refrigerada
Car. Paita - Piura Km.53 C.C. San Francisco de la Buena Esperanza, Paita, Piura, Piura
R.U.C. 20529935049
E-mail: hcfaz@transportesfranchess.com.pe
Telf: 073-211640 Cel: 969966005 / 998257092
www.transportesfranchess.com

"Año de la universalización de la salud"

Paita 05 agosto del 2020

Carta N°315 -2020 STF

Sr. RUBÉN SILUPU MENDOZA
DNI N° 42322526

Asunto: Aceptación de Solicitud para trabajo de investigación de Tesis
Presente


De mi especial consideración

HENRY EMILIO DIAZ OUCHI, identificado con DNI N° 03471232, representante legal de la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L., con Ruc N°20529935049, y domicilio fiscal en Car.Paita-Piura Km.53 C.C. San Francisco de la Buena Esperanza Paita expongo los siguiente:

Que en atencional documento presentado el 03 de agosto del presente año, donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulado "**Propuesta de mejora de los factores relevantes que afectan la rentabilidad en la Empresa Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L. Paita, 2020**". Se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Esperamos haber cumplido nos suscribimos de usted

Atentamente



Servicios y Transportes Franchess S.C.R.L.
RUC: 20529935049
HENRY EMILIO DIAZ OUCHI
GERENTE

INSCRITA EN PARTIDA REGISTRAL N° 11120162 DE FECHA 10-05-2013 - REGISTRO MERCANTIL DE PIURA