



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Productividad y Rentabilidad de la Empresa de Transportes &
servicios múltiples IBBA SAC-Trujillo 2019-2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Guevara Ibañez, Edgar Fran (ORCID:0000-0002-9595-8320)

ASESOR:

Dr. Guevara Ramírez, José Alexander (ORCID: 0000-0001-7332-0978)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre

Palmira Ibañez Santos, porque no dejó de confiar, por su sacrificio, por su entrega, por su apoyo infinito para alcanzar este objetivo trazado y haber llegado a una de las metas.

A mi tía y Abuelita

Erminda Ibañez Santos y Rosario Santos Verde, pilares fundamentales para todo lo que ahora soy y he logrado, por todo ese amor y apoyo en cada momento de mi vida.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y bendecirme en cada paso de este largo proceso. A mi familia por el aliento, motivación, consejos y todo su apoyo incondicional. A la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC por abrirme las puertas y poder culminar el desarrollo de la presente tesis. A todo aquel que fue participe y acompañó en este arduo camino.

Índice de contenido	
I.	INTRODUCCIÓN 1
II.	MARCO TEÓRICO..... 6
III.	METODOLOGÍA..... 14
3.1.	Tipo y diseño de investigación 14
3.2.	Variable de operacionalización 15
3.3.	Población, muestra, muestreo..... 15
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:..... 16
3.5.	Procedimientos: 16
3.6.	Método de análisis de datos:..... 17
3.7.	Aspectos éticos: 17
IV.	RESULTADOS 18
V.	DISCUSIÓN 31
VI.	CONCLUSIONES..... 34
VII.	RECOMENDACIONES 36
VIII.	PROPUESTA 37
	REFERENCIAS.....40

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 2: Validación de instrumentos, encuesta y análisis documental.

Anexo 3: Carta de aceptación de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

Anexo 4: A. Entrevista al Gerente General de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

Anexo 4: B. Entrevista a la Administradora de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

Anexo 5. A. Productividad 2019-2020.

Anexo 5: B. Entrega de mercadería sin avería.

Anexo 5: C. Eficacia.

Anexo 5: D. Monitoreo por GPS.

Anexo 5: E. Seguridad de convoy.

Anexo 5: F. Unidades nuevas y operativas.

Anexo 5: G. Consumo de combustible.

Anexo 5: H. Aplicativo Caasa Track.

Anexo 5: I. Tiempo de llegada de unidades a fábrica.

Anexo 5: J. Cumplimiento en entrega de pedido.

Anexo 5: K. Responsabilidad por la carga.

Anexo 6: A. Margen bruto.

Anexo 6: B. Margen de utilidad neta.

Anexo 6: C. Rendimiento del activo.

Anexo 7: Estado de Resultados de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

Anexo 8: Guía de transportista (para registrar viajes).

Anexo 9: Hoja de limpieza.

Anexo 10: seguridad de la carga.

Anexo 11: Declaratoria de autenticidad.

Índice de tablas

Tabla 1.	Retorno de la inversión (ROI).....	24
Tabla 2.	Ratio de retorno de la inversión.....	25
Tabla 3.	Retorno de los activos (ROA).....	26
Tabla 4.	Rentabilidad sobre recursos propios (ROE).....	26
Tabla 5.	Productividad 2019-2020	60
Tabla 6.	Entrega de mercadería sin avería.	60
Tabla 7.	Eficacia.....	60
Tabla 8.	Monitoreo por GPS.....	61
Tabla 9.	Seguridad de convoy.....	62
Tabla 10.	Unidades nuevas y operativas.	63
Tabla 11.	Consumo de combustible	64
Tabla 12.	Aplicativo Caasa Track.....	65
Tabla 13.	Tiempo de llegada de unidades a fábrica.....	66
Tabla 14.	Cumplimiento en entrega de pedido.....	67
Tabla 15.	Responsabilidad por la carga	68

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Viajes.	18
Gráfico 2. Entrega de mercadería sin avería.	60
Gráfico 3. Eficacia.....	61
Gráfico 4. Monitoreo GPS.....	62
Gráfico 5. Seguridad de convoy (custodios).	63
Gráfico 6. Unidades nuevas y operativas.	64
Gráfico 7. Consumo de combustible.	65
Gráfico 8. Aplicativo CAASA TRACK.....	66
Gráfico 9. Tiempo de llegada de unidades la fábrica.....	67
Gráfico 10. Cumplimiento en entrega de pedido.....	68
Gráfico 11. Responsabilidad por la carga.	69
Gráfico 12. Margen bruto.	69
Gráfico 13. Margen de utilidad neta.....	70
Gráfico 14. Rendimiento del activo.	70

Resumen

La tesis denominada Productividad y Rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC-Trujillo 2019-2020. Tuvo como finalidad en la empresa desde la investigación y con el objetivo de evaluar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA S.A.C Trujillo 2019-2020.

La prioridad del estudio radica en la necesidad de identificar y analizar la productividad y rentabilidad real de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC en el periodo 2019-2020, así con los resultados la gerencia tome mejores decisiones para incrementar la productividad y rentabilizar su negocio.

La tesis realizada es de tipo aplicada-cuantitativa, con diseño no experimental-longitudinal de tendencia, la muestra es la misma de la población en donde se tomó al gerente y administrador de la empresa, así como los documentos de esta y como técnica se empleó el análisis documental y a su vez una entrevista aplicada al gerente y administrativo de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

En conclusión, se obtuvo en la productividad un incremento del 8% en el periodo 2019-2020, mientras tanto en la variable de rentabilidad se obtuvo del año 2019 al 2020 el 1% de crecimiento.

Palabras clave: Productividad, Rentabilidad, Transporte.

Abstract

The thesis called Productivity and Profitability of the Transport Company & multiple services IBBA SAC-Trujillo 2019-2020. Its purpose was to the company since the research and with the aim of evaluating the productivity and profitability of the Transport & Multiple Services Company IBBA S.A.C Trujillo 2019-2020.

The priority of the study lies in the need to identify and analyze the productivity and real profitability of the Transport & Multiple Services Company IBBA SAC in the period 2019-2020, so with the results the management makes better decisions to increase productivity and make their business profitable.

The thesis carried out is of applied-quantitative type, with non-experimental-longitudinal design of tendency, the sample is the same of the population where the manager and administrator of the company was taken, as well as the documents of this and as a technique the documentary analysis was used and in turn an interview applied to the manager and administrative of the Transport & Multiple Services Company IBBA SAC.

In conclusion, productivity was increased by 8% in the period 2019-2020, while in the variable of profitability was obtained from 2019 to 2020 the 1% growth.

Keywords: Productivity, Profitability, Transport.

I. INTRODUCCIÓN

Por muchos años el transporte de carga ha venido siendo parte del soporte en el pilar económico de la nación, ya que originó muchas fuentes de empleo y subempleo proveyendo de ingresos imprescindibles para satisfacer el menester de los dueños del negocio y también el de sus colaboradores en el grupo de transportistas. Por otro lado si bien se puede visualizar que las empresas transportistas están bien integradas a nivel de empresa, tienen un alto déficit en su producción por la falta de coordinación y organización dentro de ella a falta de áreas o personal especializado que se encarguen de la mejora constante del servicio de carga que ofrecen, pero, como la rentabilidad está en función de la productividad entonces está se ve afectada de forma directa a falta de ingresos, capital de trabajo insuficiente para seguir operando, problemas de solvencia, más aún con clientes morosos que desestabilizan sus pagos programados de las deudas pendientes, aplazamiento de sueldos a trabajadores, gastos hormiga, etc. Así mismo los desastres naturales y la actual pandemia que afectan directamente a la empresa le generan costos elevados por lo que lleva a incurrir en más préstamos, bonos, leasing, carta fianza, letras, factoring, entre otras, haciendo a algunas empresas más competitivas y otras a desaparecer del mercado.

En el Perú se ha venido observando que frente a los desastres naturales registrados en el mes de marzo del 2017 según el diario Perú 21, colapsaron las vías de transporte terrestre, ello perjudicó de gran manera a la exportación ya que en el traslado de sus productos se quedaban varados en camino a los distintos puertos de las ciudades, con ello también los transportistas se veían perjudicados debido a los saqueos que se producían por hambre, en ese mismo año el BCRP tuvo una reducción del crecimiento de la exportación en 4,2%. Este problema duró aproximadamente medio año afectando significativamente la economía del país. Las empresa transportistas son las que más sufren las consecuencias de estos acontecimientos, dado que se retrasan en la entrega de la mercadería que transportan, los costos de productos directos e indirectos que intervienen en el desarrollo de su actividad aumentan, al quedarse varados, su producción disminuye

bruscamente dejando muchos clientes sin atender y está más que claro que financieramente tendría que reprogramar sus deudas y tratar de acogerse a algún decreto de ley que les favorezca de tal manera que no se vea afectada.

Al transcurrir al año siguiente en el diario gestión (2018) se hace mención que al pasar ya más de 15 años, el parque automotor en cuanto a camiones de carga tuvo un incremento de más de 100,000 unidades que a la larga operarían de manera informal en este sector así como también aquellos que operan estas máquinas. Esto hace ver que, con la inserción de más camiones en el sector, la competencia aumenta, la producción disminuye y de por sí las ganancias en las empresas bajan, dado que en el mercado que se desempeñan tienen que fraccionar las ganancias y dividir el trabajo.

Según el diario gestión (2020) en el proyecto de ley donde el gobierno nacional le solicita facultades al congreso para legislar dada las circunstancias, en dicho proyecto se contemplan los efectos futuros que va a generar el coronavirus en todos los sectores y siendo uno de los más vulnerados el sector de transportes está considerado el transporte de carga pesada en el que Jorge Toyama abogado laboralista expuso el problema que acarrea a las empresas sobre todo a las de transporte aéreo y terrestre que les demandará más tiempo para recuperarse, por la falta de liquidez para seguir adelante con su negocio luego de haber culminado la cuarentena dada por la pandemia; dentro de ello el ejecutivo estimó en las microempresas más de 500,000 trabajadores desempleados y para pequeñas empresas 570,000. Por lo tanto, los efectos causados en estos tiempos, dejan secuelas como falta de capital de trabajo, lenta recuperación de la producción en la empresa, incumplimiento de pagos, ingresos mínimos y muy por debajo del promedio, precios por venta del servicio al límite mínimo del mercado, etc.

De la misma manera, su rentabilidad, así como su productividad de las empresas transportistas de carga a nivel regional y local tienen el mayor problema con alto grado de importancia, en situaciones difíciles como desastres naturales según el plan estratégico institucional 2018 a 2022. Se diría entonces que esto, encarece muchas actividades afectando así a las empresas transportista, en ello

encontramos precios de petróleo elevado, aumento de precios en el servicio y por consiguiente muchas veces el paro de actividades productivas para evitar sobrecostos que con el tiempo no se pueda recuperar, reflejando en sus estados financieros pérdidas económicas considerables.

Finalmente bajo la razones antes mencionadas nace la obligación de indagar los factores que intervienen en la empresa de transporte de carga y como se ve afectada su rentabilidad tomando en cuenta los indicadores de margen operacional, rendimiento del patrimonio, margen bruto y margen neto así mismo los de productividad tales como la capacidad, calidad, indicador estratégico, volumen de ventas.

Mientras tanto a nivel local, la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC ubicada en la ciudad de Trujillo, viene afrontando diversas dificultades internas como externas que afectan su productividad y rentabilidad empresarial, dadas las circunstancias se generan retrasos en entregas dado al tráfico que existe en las ciudades, choques inesperados, así como la falta de organización, y el mayor a ellos es gubernamental, como consecuencia de todo ello la rentabilidad se ve afectada con problemas de solvencia, los costos de la misma manera varían, en definitiva los indicadores que muestran estos problemas en la empresa son los márgenes ya sea bruto, neto, de operación y su rendimiento en el patrimonio. Todo ello, se ve reflejado en sus estados financieros de la empresa.

Para reflejar la situación por la que están atravesando específicamente las empresas de transporte de carga pesada se planteó conocer ¿Cuál ha sido la productividad y rentabilidad de la EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA SAC - Trujillo 2019-2020?, la cual no deja de laborar ni en tiempos de crisis como la pandemia.

Así mismo se han planteado las siguientes preguntas de investigación. ¿Cuál ha sido la productividad de la empresa en el 2019 y 2020 de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC?

¿Cuál ha sido la rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020?

¿Cuál es la propuesta para mejorar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020?

La investigación se justifica en acuerdo y en conveniencia con la empresa para darle a conocer como se encuentra su negocio en el transcurso de los años y más aún en estos tiempos de crisis económica, para con los resultados que se mostrarán su gerencia tome las mejores decisiones ya sea para seguir mejorando y creciendo, de esa manera hacerla más competitiva.

Esta investigación pretende contribuir en el desarrollo de la empresa investigada, así mismo se beneficiarán muchas otras empresas de su mismo rubro, los clientes a los que atenderán, creando más confianza y seguridad en sus entregas y sin dejar pasar desapercibido al mismo investigador, ya que con ello también se enriquecerá de mayor conocimiento del sector, mientras la empresa mejore, seguirá conectando a nuevos mercados los cuales tienen dificultades y están restringidos de entradas y salidas para intercambiar sus productos.

Con esta investigación se busca eliminar los gastos innecesarios o gastos hormiga, sin embargo, con este estudio resolveremos problemas comunes como separar los gastos familiares de los gastos del negocio, llevar un control de su producción diario o mensual, etc.

La relevancia social en la investigación se amplía al conocimiento intelectual de más investigadores y estudiantes, por ende también instruir cada vez más sobre la importancia de las fianzas en la empresa y lo que debe conocer prioritariamente el dueño para el manejo de esta, mientras más se investigue mayor serán los resultados y más problemas saldrán a flote para investigar y que conocer, con los resultados que se obtenga, se demostrará cuál es el déficit que tiene la empresa y en donde debe enfatizar para controlar esa situación de incertidumbre, así se podrá conocer también en definitiva cuán importante, su comportamiento e influencia es la productividad en la rentabilidad de la empresa y viceversa. Entonces, las situaciones fenomenológicas son las de mayor impacto en el desarrollo de cualquier actividad incluida la de transporte de carga pesada, por ello, en este trabajo se

conocerán sus efectos, y con este estudio poder contribuir con nuevas ideas y cualquier otro tipo de ayuda para nuevas investigaciones.

Teniendo en cuenta la problemática y como se ha venido desarrollando el mercado en estos tiempos, se tiene como objetivo general evaluar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA S.A.C Trujillo 2019-2020. Entonces, para llegar a este punto, se han elaborado los objetivos específicos en los cuales primero se va a identificar la productividad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020. Por consiguiente, también analizar la rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020 y finalmente proponer estrategias para mejorar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020.

En cuanto a las hipótesis, en esta investigación según lo establecido por Hernández et al, (2014, p. 104) solo se plantean si es que se pronosticaran datos o hechos, por lo tanto queda descartada la posibilidad de una hipótesis para relacionar la rentabilidad y productividad o viceversa.

II. MARCO TEÓRICO

En precedentes internacionales se encontró a Salazar (2015), donde explica en la revista empresaria & laboral los retos del transporte en Colombia la deficiente infraestructura y falta de comunicación lo que lleva a una necesidad de buscar el mejor manejo de sus actividades para incrementar su rentabilidad en estas, dada la situación de su país, se ven en el afán de supervisar constantemente cada actividad para reducir los riesgos haciendo cumplimiento de los itinerarios diarios.

Según Sales (2015) la solvencia tiene énfasis en el cumplimiento de obligaciones que tiene una empresa a largo plazo, pasado un año el se vuelve un plazo de tiempo que no se puede determinar, en consecuencia, al conocer la solvencia de una empresa se pretende evaluar si la empresa es capaz de producir capital en el tiempo para con ello cubrir y responder a su deber financiero. Es de suma importancia conocer cuan eficiente es una empresa para predecir si podrá seguir en el tiempo o no, para con ello pueda cubrir y cumplir con cada una de sus obligaciones.

CCB (2020) hay muchas maneras para mejorar la productividad en una empresa, la diferencia es que se piensa que solamente se puede mejorar una empresa que produce bienes y no en una de servicios, por ello muchas veces limita la oportunidad de optimizar cada recurso y proceso dentro de esta, volviéndose más productiva, rentable y ofrecer a su vez una mejor calidad en su rubro. Mejorar cada vez es muy importante ya que le da a una empresa un plus para la mejor competitividad que enfrenta en su sector.

Valdés (2020) refiere que la clave para mejorar la productividad del transporte de carga terrestre en Chile es optar por la innovación tecnológica, en el transporte hay una amplia y diversa lista de posibilidades ya que en el mercado se encuentra gran variedad de transportistas que están iniciando, por ello la importancia de implementar herramientas en donde se vean beneficiados los transportistas pequeños para que puedan comunicarse adecuadamente con sus

clientes. De ello proviene su productividad, mientras más eficiente sea su labor diaria, más oportunidades en el mercado tendrán.

Correa y Gutiérrez (2017) refieren que las empresas prestadoras de servicios tienen los mismos problemas que las empresas productivas, con clientes insatisfechos luego de una entrega o el final del proceso productivo de estas, anticipando los hechos a plantear procedimientos para evaluar la empresa, se debería enfocar en lo más interno con métodos apropiados al tipo de servicio que evalúe y mejore el desempeño. Los enfoques son distintos, pero todos tienen un mismo fin, producir para mantenerse en el tiempo y ser competitivas.

Maroto (2013) explica que en las teorías anteriores relacionan el servicio con la pérdida de productividad, todo debido al poco desarrollo de cada región, esto se relaciona con los distintos puntos productivos, con la incorporación de los bienes y servicios más el complejo procedimiento de producción ha incrementado la intermediación del servicio. Por ello es importante hoy en día el capital humano y ello se ve reflejado en lo complejo que es el mercado de los últimos tiempos, visto desde el lado productivo cada vez se sumerge más en la esfera política-económica (p. 173).

Valiente (2018), habla que el capital financiero como el de socios se conforma en un 43.34% por aportes y el restante que es el 56.66% se da a través del financiamiento, así mismo dice que la rentabilidad guarda relación entre los recursos y el beneficio por su actividad por ello utiliza indicadores como el ROA, ROE Y ROS. Con los ratios ya mencionados con anterioridad se podrá conocer la situación en la que encuentra a la empresa investigada.

Según Machuca (2015), habla y evalúa que la rentabilidad en una empresa de transporte genera un aumento en la utilidad operativa de un 4.5% a un 4.8% creando un margen de utilidad del 0.3%. Al final las ganancias tienen un pequeño cambio el cual necesita de una diferencia mayor para asegurarle a una empresa ganancias óptimas, estabilidad y mayor competitividad en su rubro.

Ramírez, et al. (2015, citado por Alcántara y Ruiz 2019) dice que uno de los ratios representativos para una muy buena marcha en una empresa, brinda muy buenas oportunidades para obtener grandes utilidades dando un buen uso al activo

total. Mientras el total de activos se maneje de la manera más óptima tomando decisiones acertadas el reflejo se verá en las utilidades con el operar de la empresa.

Para Chiavenato (2011, citado por Aredo, 2019) la adaptación debe ser rápida ya que con ella se puede resolver muchos problemas, reaccionando a cualquier situación de diferente manera frente a los constantes cambios en toda la sociedad, así mismo redirigir el actuar para llegar a las metas planteadas frente a cualquier situación. Adaptarse al cambio constante es lo principal para un negocio dado que no existe estabilidad en las operaciones diarias.

Chiavenato (2011), explica que se tiene que evaluar a la persona para ver si está capacitada para poder desempeñar su puesto de trabajo, a su vez conocer si tiene el suficiente conocimiento lo que lo lleva a desempeñar un cargo. Por ello se debe buscar al personal más apto para poder obtener una productividad óptima en cualquier momento que la empresa lo necesite demostrando ser eficaz y eficiente (p.144).

Para Apaza (2010, citado por Cárdenas, 2017) la rentabilidad a servido por mucho tiempo para medir la prosperidad de una empresa o negocio, por otro lado las utilidades al ser reinvertidas generan nuevos cambios como actualizar la tecnología utilizada en un primer momento, cambios en el marketing. En pocas palabras genera nuevas estrategias que en conjunto a todas las áreas dentro de una organización o empresa el crecimiento es constante y parejo. (p. 309).r

A nivel nacional la SUTRAN (2017) establece condiciones legales y operacionales el cual tienen que acatar los transportistas con el fin de obtener la total formalidad que se requiere en el rubro brindando la seguridad requerida tanto para el cliente como para el usuario del mismo creando una entrega con calidad de servicio. Con la adopción de estas condiciones necesarias los prestadores del servicio tienen mayor oportunidad dado que generan mayor confianza de la misma manera serán creadores de un servicio de calidad óptimo acorde el mercado lo requiera.

En cuanto a la empresa TRANSGESA (2018) sostiene que de acuerdo a las mercancías transportadas debe adaptarse el vehículo ya que el transporte terrestre tiene múltiples formas, por ello, cuando se hace mención al transporte rápidamente

se piensa en camiones. El equipo de las empresas de carga pesada es fundamental por ello mayormente se consideran y son de primera opción los tráiler conformados por una cabina o tracto camión, adaptando a este un semirremolque en donde se colocará la mercancía a transportar.

Para ORBCOMM (2020) la industria del transporte y distribución tiene énfasis en la seguridad de la carga estableciendo estándares para dispositivos así mejorar y dar soluciones, así como también la prevención de robos y/o en otras situaciones aportar en su recuperación, con ello busca reducir riesgos y aumentar la rentabilidad, así también suma a la lista de seguridad la prevención de robo de combustible a través de sensores que emiten alarmas en tiempo real. Es de suma importancia para las empresas transportistas este aporte dado que es muy frecuente y de vital importancia la seguridad de la mercancía ya que con ello generan mayor confiabilidad a sus clientes.

Villalobos (2010) en su boletín de seguridad en las operaciones de transporte de carga vía terrestre concluye que dichas empresas tienen que incorporar a sus operaciones medidas que aseguren el servicio que se brinda y a su vez sea más competitiva, por ello es de suma importancia, la seguridad operacional y vial, esta última siendo uno de los flagelos que aquejan al transporte, por ende se enfoca por el lado de la operacionalización en asegurar el acceso a los lugares de carga, señalización, acondicionamiento de la carga y embalaje, la estiba y desestiba de la mercancía, como también el viaje que se inicia luego de ser cargado o descargado y los más comunes que son los robos, por otro lado está la seguridad vial que se fija en la sociedad dado que este tipo de negocios tienen una importante presencia y de forma activa siendo de alto riesgo en el uso de la infraestructura, el costo de los accidentes e incidentes y finalmente la exigencia por parte de los clientes. Los equipos que se utilizan en este tipo de negocios deben adaptarse a rápidamente al mercado para asegurar su permanencia y reducir todo tipo de peligros que se dan en el transitar del día a día.

Según Crepon et, al, (1998, citado por Tello, 2017) refiere al examinar la magnitud de la inversión el resultado de innovación y productividad de las empresas de servicios del Perú en 2004, la magnitud de la empresa es un factor muy importante y determinante para la inversión, así mismo incrementar la

productividad. A mayor inversión el trabajo aumenta, entonces mientras más productiva sea la empresa mejor será el beneficio para los inversores o socios de la empresa.

Zambrano y Orellana (2018) sostiene que un servicio de transporte con eficiencia, debe tener como requisitos fundamentales la seguridad de la mercancía, rapidez, cuidado en el embalaje y estiba de la carga, muchas empresas de transporte de carga tratan de mejorar los servicios y costos como terceros, pero muchas veces genera menos control de calidad para manipular la mercancía tanto en la carga como en descarga al cliente final, entre otras están la pérdida o avería de la carga, que al final todo es responsabilidad de la empresa.

Olivares (2016) fundamenta que el plazo de entrega es muy estricto por eso que una entrega tardía o con la mercancía averiada significa no contar con ese cliente para otra oportunidad, las actividades deben estar coordinadas de manera que el cliente quede completamente satisfecho al momento de recibir su mercadería, este sector es muy complejo por ello necesita de innovaciones por el lado de la seguridad, conocer los puntos de riesgo y cada vez ir mejorando al adoptar prácticas para prevenir los robos que son frecuentes en las zonas urbanas. Los sistemas de seguridad para el transporte reflejaran mayor control y confiabilidad para nuevos clientes, por ello es esencial para una empresa transportista asegurar a su cliente una entrega satisfactoria.

OECD (2017) refiere que la infraestructura del transporte tiene un alto impacto para el crecimiento y depende de la etapa en que se encuentre la economía del país en el que se sitúa, esta desempeña un papel muy importante en las economías de ingresos medios para el paso a una economía de ingresos altos así mismo generan otros costos cuando se restringen las vías o hay congestión en el tránsito. El transporte aporta significativamente a la economía tanto local como nacional y es de suma importancia para el desarrollo de los pueblos, ya que con este servicio se unen más pueblos.

El BBVA (2020) indica que al aplicar el ROE se determina cuan rentable es un negocio que no solamente puede ser un banco, ya que es aplicable en todo rubro, así mismo se explica que mientras mayor sea el resultado de este indicador,

mayor es la rentabilidad que una empresa genera con sus propios medios para poder tener financiamiento. Así también es muy utilizado por inversionistas para poder determinar la capacidad de crear valor en las acciones. El roe es de gran aporte para cualquier negocio que opere en el mercado, con el se obtendrá mayor conocimiento del negocio y su capital invertido.

Iberinform (2018) fundamenta que son dos las medidas que se prioriza en la rentabilidad de una empresa, como son el ROE y ROI, lo cual son indicadores que muestran el beneficio y magnitud de la inversión, el ROI muestra cuan eficiente es un negocio al sacar provecho del activo total así se conocerá cuan rentable resulta la inversión independientemente de la financiación, mientras tanto el ROE hace comparación del manejo de los fondos propios y con ello conocer la rentabilidad generada en beneficio de los propietarios de una empresa. Con estos dos ratios o indicadores se obtiene mayor eficiencia en el manejo de una empresa, ya que con ellos se toman mejores decisiones así mismo se es más eficiente en el rubro.

Según Lira (2013) define que los indicadores de rentabilidad que involucran la utilidad y el activo, así mismo la utilidad y el patrimonio los cuales son el ROE Y ROA son muy limitados, en este caso el ROA que involucra la utilidad por lo tanto no significa que es efectivo, sino lo más importante al analizar que es la creación del valor, por otro lado el patrimonio no muestra lo que todo negocio exige con la finalidad de su producción en bienes y servicios para lo cual fue creada, la deuda debe ser incorporada en la estructura de capital, ya que los indicadores en mención reflejan bien el rendimiento de la firma.

Flórez (2018) señala que hay más de un camino para conocer la solvencia de una empresa, una de ellas es la comparación de los activos con los pasivos, como también se puede entrelazar la deuda con el aporte de accionistas y como se le conoce, ratio deuda a patrimonio (D/E), la razón de conocer la solvencia es un aporte positivo para el área financiera de una empresa, dado que con ello podrá saber sobre su capacidad para poder endeudarse o si ya está ya no posee esa capacidad. Para muchos el apalancamiento es una alternativa más en una empresa y se ve de un lado muy positivo, pero también tiene un punto negativo dado que exige mayor capacidad para poder pagar.

Sánchez (2019) en sus hallazgos confirma en teoría los factores que determinan una estructura financiera empresarial dado que la tasa impositiva resulta no tener mucha notoriedad a diferencia de los ratios de rentabilidad y liquidez los cuales fueron resultados que se esperaba confirmando su importancia, por el hecho de que las empresas incurren constantemente a una financiación. Al confirmar la importancia de estos ratios que toman notoriedad y mucha importancia para el desarrollo de actividades de las empresas, estas tendrán un mejor control y manejo de sus activos con una mejor toma de decisiones al momento de optar por un financiamiento

Vázquez (2017) refiere que la rentabilidad en conjunto con la liquidez no se relacionan de manera negativa, ya que al utilizar el 75% de casos examinados ROA Y LC tienen relación directa, por otro lado el 45% refleja un mejor indicador, el 30% arroja resultados negativos y solo el 25% no tiene relación entre rentabilidad y liquidez. No siempre los resultados tienen que ser al 100% positivo como se evidencian los ratios de liquidez y rentabilidad en este artículo.

Cid (2011) define que al hablar de productividad que se basa en los servicios sale a relucir el tiempo, calidad y la calidad de recurso humano como principal factor de presentación, estas se entrelazan por lo tanto con un enfoque más dirigido se centra en la calidad de servicio prestado, dado que es la parte fundamental en la productividad de la empresa en donde su principal recurso que está en juego es el servicio que ofrece. Las empresas de servicios no solamente se deben enfocar en la mejor atención para el cliente externo, sino también en su cliente o clientes internos, ya que estos son los que le dan una esencia especial desde el inicio hasta el final del proceso.

Fernández (2018) en cuya investigación “Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Barranco, año 2017” muestra la falta de conocimiento sobre los métodos para obtener a través de los cálculos para llevar un control adecuado de sus costos y egresos que de forma directa tienen mucha participación en la rentabilidad de la empresa.

Flores (2018) en cuya tesis “Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo para Incrementar la Productividad de la Flota Pesada en la Empresa Transporte Flores Navarrete SAC Ventanilla, Callao 2018.” concluye un aumento de 35.67% en la productividad 17.16% en eficiencia y 12.17% de eficacia.

Chávez (2018) en su tesis “El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Mellizo Hnos SAC en la Ciudad de Trujillo, año 2017” concluye que el financiamiento influye directamente en la rentabilidad, ya que con los prestamos logran incrementar sus ingresos para poder comprar activos y de esa manera afrontar su deber.

Simón (2017) en su tesis “Implementación de un plan de mantenimiento preventivo para mejorar la productividad en la empresa Metalmecánica Emeca S.A.C, comas-diciembre 2017” concluye que la productividad mejoro en 28.2%, la eficiencia en 16.23% y la eficacia 19.23%, por lo tanto se deben programar las actividades para no aglomerar y en consecuencia obtener un correcto trabajo en equipo.

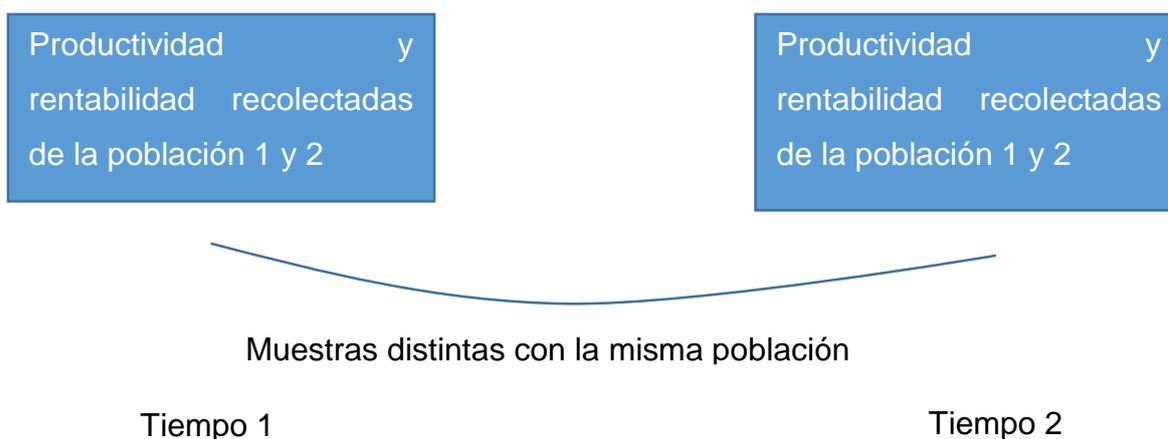
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández, et al, (2014, pág. 160) sostiene que el tipo de investigación es aplicada dado que obtiene el nombre de empírica o práctica y se expresa con precisión ya que demanda hallar la aplicación o utilización del conocimiento adquirido.

El diseño de investigación es no Experimental porque no se manipulan las variables–Longitudinal de tendencia porque en la investigación se recogen datos en etapas definidas para luego ser analizados ya que se muestran cambios con el paso del tiempo en las variables y de tendencia dado que se centra principalmente en la población y siempre será la misma mientras que los participantes o muestra, variarán en el tiempo.

Esquema: Longitudinal de tendencia.



Donde:

Tiempo 1: 2019

Tiempo 2: 2020

3.2. Variable de operacionalización

Variable cuantitativa 1: Productividad

Variable cuantitativa 2: Rentabilidad

La matriz de operacionalización se puede observar en el anexo 3.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población 1: Documentos de la empresa como registro de limpieza de compartimiento de carga (hoja de limpieza), encuesta caasa track (por servicio brindado), control de consumo de combustible, guías de transportista, programación de unidades y aplicativo caasa track. Registros económicos que se encuentran en los estados financieros de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

Población 2: Gerente y administrador de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

La muestra uno y dos será igual a su población respectivamente.

Unidad de análisis

Unidad de análisis 1: Cada documento de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

Unidad de análisis 2: Cada directivo de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Como técnica para la recolección de datos se realizará una “entrevista” y “análisis documental”.

En cuanto al instrumento se utilizará una “guía de entrevista” que se aplicará al gerente y administrador de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC en la ciudad de Trujillo 2020, y una “guía de análisis documental” dado que con este instrumento se conocerá la rentabilidad y productividad de la empresa, los cual se medirá por medio de fórmulas y ratios para el análisis del estado de resultados de la empresa de transporte & servicios múltiples IBBA SAC de la ciudad de Trujillo, 2020.

3.4.1. Validez

Se ha validado el instrumento de datos mediante el juicio de 3 expertos, por medio de una ficha técnica para determinar su validez, los cuales son:

- Lizbeth Del Milagro Chanta Febre
- Rocío Isabel Cuba Vidal
- Maryorit Juleisy Baltodano Loly

3.5. Procedimientos:

Se ha hecho una revisión a de la literatura científica para llegar a los objetivos e hipótesis en la parte de la introducción, también ha ayudado a poder elaborar el marco teórico y la metodología de la investigación, luego se procederá a la recolección de la información de manera virtual y física, con ello se procesarán los datos a través del Excel, para poder analizarlos e interpretar los resultados y luego discutirlos con otros autores con el fin de poder llegar a conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes al trabajo de investigación.

3.6. Método de análisis de datos:

En este método se utilizará el análisis descriptivo dado que con los datos recogidos se va a representar y mostrar en tablas para el análisis documental de la productividad y rentabilidad.

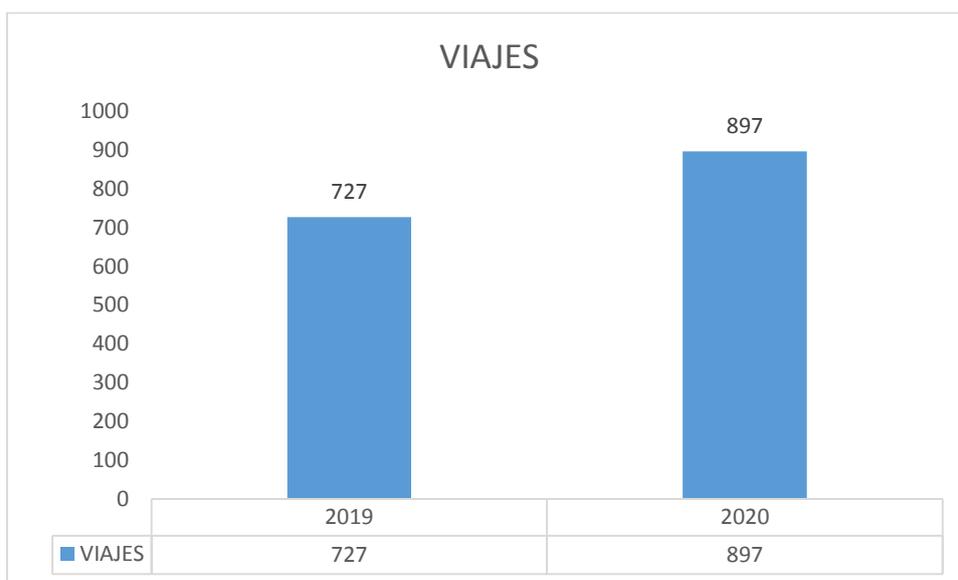
3.7. Aspectos éticos:

El proyecto de investigación en este punto tiene en cuenta la veracidad tanto en resultados como de autenticidad, honestidad y confidencialidad en la protección de privacidad de la empresa, así mismo la responsabilidad para cumplir reglamentos y normas que demanda el curso de proyectos de investigación, conforme a las normas APA. Por consiguiente, en la información adquirida en la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC de la ciudad de Trujillo, los entrevistados no serán coaccionados mucho menos los datos van a ser alterados.

IV. RESULTADOS

Dada la coyuntura presentada y que aún no termina como es el covid-19, ha generado en las empresas problemas con su productividad y rentabilidad, por lo tanto en la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC se muestran resultados de esta, tanto en la parte productiva como económica, por ello en el:

Objetivo específico 1: Identificar la productividad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020.



Nota: Elaboración propia.

Gráfico 1. Viajes.

Los resultados de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC muestran la productividad expresada en el total de viajes por lo tanto, en el año 2019 tal como se muestra en el gráfico esta empresa con solo 6 unidades obtuvo 727 viajes y en el año 2020 a pesar de la crisis mundial que afectó a las empresas al paralizar en su totalidad la actividad productiva, la Empresa de Transportes IBBA generó 897 viajes sumando incluso a mitad de año dos unidades más a su flota productiva, por ello, a través de indicadores como entrega de mercadería sin avería se refuerza los resultados, en este indicador se encontró que, de 517 viajes contabilizado a los principales clientes de la empresa IBBA y medido por su nivel de satisfacción, se entiende que estos requerirán más de los servicios por lo tanto mientras más viajes lo requiera el cliente la empresa es cada vez más productiva,

por ello se obtuvo que en 91 viajes que es el 17.60% de estos, el nivel de satisfacción de los clientes es muy alto, debido a contar con todas las medidas de seguridad como fajas las cuales aseguran la carga y no se maltrate en la ruta o caía en ésta quedando perdida y genere costos al cliente, llegar con el producto protegido con plástico, manta, maya, evitando que se averíe en el camino debido a las lluvias o lo roben y dar un mal servicio al cliente, mientras tanto en un nivel alto se encuentra el 47.20% de los viajes que vienen a ser 244, esto se debe a los pequeños retrasos que tiene la empresa para llegar a los locales debido a que la ubicación de estos, muchos de estos negocios se ubican en zonas restringidas en donde el paso del tráiler está prohibido u porque las calles son muy reducidas si tener opción a que esta unidad pueda girar, por ello a veces se opta por realizar transbordos como también solicitar permisos a las autoridades pertinentes para poder ingresar, lo que toma tiempo y es el mismo tiempo que los clientes evalúan, mientras tanto en un nivel promedio se encuentran 175 viajes que representa el 33.85% de los 517, esto se debe muchas veces a la falta de respeto de los esquivas o descargadores ya que como son personas ajenas a la empresa y son contratados en la misma localidad de la descarga, no se tiene control de ellos mucho menos se les puede capacitar por lo tanto, actúan de forma impulsiva, a veces, levantando la voz u otras no queriendo descargar porque el cliente los lleva a veces a 2 locales diferentes , y como ellos ganan por cada unidad que descargan tienen prisa en terminar con la unidad que tienen y tomar contrato de otro, por ello y ellos la empresa se ve afectada productivamente dejando de ser requeridos por algunos clientes, mientras tanto en un nivel bajo y muy bajo, lo que significa el 0.77% y 0.58% son aquellos a quienes les llega el material averiado lo cual no tiene participación la empresa transportista sino más bien eso se genera en fábrica al enviar material oxidado o por otro lado la mala ubicación o posición en donde se coloca la carga lo cual entre si lo que pesa más plasta a lo más frágil, todo esto le deja a la empresa en una situación muy desfavorable, debido a que al no ser su responsabilidad lo perjudica al momento de ser calificado, por lo tanto el cliente final rechaza el material y con el, el servicio de la empresa, al final la calidad de servicio que se ofrece es importante en la producción de la empresa ya que esta genera más productividad o como también reduce la misma.

De la misma manera la eficacia, tiene gran participación en la productividad de la Empresa de Transportes IBBA ya que para hablar de solo la empresa, primero se tiene que reconocer el esfuerzo de cada colaborador que integran a esta, así mismo una empresa eficaz es aquella que cuenta con las personas capacitadas para desempeñar óptimamente el puesto, por ello al evaluar la eficacia de la empresa a través de los servicios programados al año, entre los servicios realizados o concretados, se debe a cada uno de los colaboradores que tienen participación en esta, por lo tanto los resultados muestran que de 693 servicios programados en el año 2019, solamente se concretaron 619 servicios debido a la demora de las unidades al descargar un producto o material y luego ir a cargar otro, un ejemplo de ello es cuando la unidad sale de fábrica de aceros Arequipa de Pisco con destino a Piura con material, al regresar, la unidad no retorna vacía, regresa con material reciclado u otro producto, ya sea cartón, fierro reciclado u harina de pescado, por lo tanto al llegar a descargar a la fábrica o al puerto espera turno, pasa por balanza y depende de la rapidez en que la grúa pueda bajar el material, mientras tanto desde la oficina de transportes IBBA a la unidad se le programa carga antes de llegar a descargar, así agilizar y aprovechar otra carga y la unidad no tarde, en este proceso de descarga es cuando las unidades al finalizar llegan tarde a fábrica, en consecuencia les toca esperar otro turno para cargar y por lo tanto se les tiene que reprogramar, es por ello que 74 de los viajes no se concluyen con éxito. Por consiguiente, en el año 2020 la empresa programó 786 viajes a pesar de la situación mundial que se presentó debido a un factor que no puede controlar como es el caso de la pandemia (COVID-19), esta que afecto a todo el mundo perjudicando la economía de los países y por ende quebrando muchas empresas, a pesar de ello la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC no dejó de laborar ya que brindaba su servicio transportando productos de primera necesidad como azúcar, arroz, entre otros, llegando a concretar del total de viajes programados 763 de ellos a pesar de encontrarse el país en una situación difícil atravesando situaciones difíciles con el cambio de 2 presidentes y sumado las protestas, las cuales generaban retraso con las entregas y en ocasiones no se llegaba a enviar la mercadería y teniendo varadas a las unidades, algunas en cochera, otras en la fábrica ya cargadas y en espera de órdenes de cuando salir o la hora para partir, por ello le quedaron 23 programaciones las cuales no pudo

concluir, pero al comparar el año 2019 en donde no llegó a concretar 74 viajes programados con el año 2020 quedando 23 programaciones pendientes, se obtiene que a pesar de la crisis que vivía el país en ese momento, la empresa al reducir la diferencia de viajes programados, incrementó en 8% su eficacia en la productividad como empresa de un año a otro.

Por consiguiente el monitoreo por GPS brinda seguridad en los clientes debido a que las 24 horas todas las unidades están siendo monitoreadas, conociendo en tiempo real su ubicación exacta, según lo requieren los principales clientes influye en el requerimiento de unidades, por ello con cada cliente más seguro, los viajes de azúcar del 2019 al 2020 pasaron de 77 a 91, el cliente de fierro pasó de 488 viajes en el 2019 a 517 en el 2020, de la misma manera los clientes de harina pasaron de 132 viajes en el año 2019 a 155 viajes en el 2020, finalmente el cliente de cartón requirió 14 unidades más para viajes el traslado de su mercadería, por ello paso de 1 en 2019 a 15 viajes en el 2020, por ello se concluyó que la diferencia en el incremento de viajes se ha dado por la seguridad que brinda la empresa monitoreando las 24 horas a cada unidad con o sin carga teniendo la ubicación en tiempo real y con ello reducir el riesgo de robo de la mercadería, factor que afecta a la sociedad en cada momento. En cuanto a seguridad, la Empresa de Transportes IBBA adaptó también junto al monitoreo GPS la seguridad de convoy, un grupo de personal especializado y retirado de las fuerzas armadas que cuentan con la licencia para ejercer vigilancia o cuidado especial de mercancías, estos también llamados custodios quienes van resguardando la mercadería, han incrementado la cartera de clientes para la empresa así mismo incrementado las cargas o viajes para la empresa pasando de 700 en el 2019 a 787 en el año 2020, aún en una situación complicada que pasó en el año 2020, por lo tanto la seguridad es fundamental para toda empresa como lo es en transportes IBBA.

En la productividad de la empresa también influye contar con unidades nuevas que estén acorde al mercado y requerimiento de los clientes, por ello en la Empresa de Transportes IBBA se conoció los viajes anuales de una unidad con la que inició sus operaciones la empresa y otra la cual fue recién adquirida a mitad de año, entonces se encontró que la primera unidad con la que ya contaba en su flota, en todo el año realizó 129 viajes, mientras que con la otra unidad recién adquirida a mitad de año

realizó 119 viajes, por lo tanto los clientes requiere cada vez más de unidades nuevas. Otro de los indicadores importantes que son parte de la productividad en la Empresa de Transportes IBBA es el consumo de combustible ya que de este depende que las unidades puedan operar, por ello se lleva un control arduo ya que por unos cuantos años, estas consumían el doble de lo que normalmente era su consumo por viaje, entonces, al realizar una análisis a su registro de consumo de combustible, en el año 2019 la Empresa de Transportes IBBA tan solo con 6 unidades con las que contaba en todo el año, tuvo un consumo de 88289.46 galones de combustible, para el año 2020 hasta mitad de año las 6 unidades tuvieron un consumo de 73294.85 galones de combustible y para la otra mitad de año, se sumaron 2 unidades más a la flota por lo tanto en el año 2020 con 8 unidades, se consumió 83949.22 galones de combustible, por lo tanto, la empresa al incrementar 2 unidades a su flota en tiempos de crisis tiene ahorro de combustible de 4340.24 galones de petróleo, a pesar de incrementar los viajes productivamente la unidades nuevas aportan tanto en combustible como los viajes.

Por otro lado la atención al cliente es importante en la productividad e influyente para que vuelvan a requerir de los servicios por ello, uno de los principales clientes de la Empresa de Transportes IBBA, lo califica a través el uso del aplicativo "CAASA TRACK", por ello que es importante este aplicativo en la productividad de la empresa. En una breve evaluación de este, se llegó a conocer que de 411 viajes realizados solamente se hizo uso del aplicativo en 407 de estos solamente en el 2019, mientras que para el 2020 de 517 viajes se hizo uso del aplicativo en 516 de ellos, las razones de no realizar al 100% el uso de este aplicativo se debe a que los conductores no son permanentes, y al ingresar uno nuevo se le tiene que enseñar a utilizar el aplicativo, por otro lado el motivo de no efectividad se da porque el documento de transporte (DT) no figure en el aplicativo y de por si no se toma en cuenta. Así mismo el tiempo de llegada de las unidades a la fábrica es importante para el cliente, ya que mientras más temprano la unidad llegue a cargar, más rápido será el despacho de mercadería, por ello que la Empresa de Transportes IBBA cuenta con una tabla horaria para conocer y saber cuándo realizar una programación según la ubicación de la planta en donde cargar así, llegar a tiempo y no generar retraso ni causar una mala impresión al cliente, en la planta de Trujillo la unidad se tarda desde la base hasta planta 0:35 minutos con carga y sin carga

0:15, para la plata de lima, desde la base en Trujillo se tarda 11 horas con carga, y vacía 9 horas, para la planta de pisco desde la base demora 16 horas con carga, sin carga le toma llegar 12 horas, cuando llega con carga para lima y luego salir para la planta de pisco tarda 4 horas vacía, y cuando se va con traslado, tarda 4 horas, así mismo con traslado o viajes locales de planta a planta, como es más común de la planta de pisco a la planta de lima, le toma 5 horas con carga y vacía 4 horas.

Otro indicador que es parte de la productividad de la Empresa de Transportes IBBA es el cumplimiento en entrega de pedido, ya que este hace que la misma empresa se recomiende, que sea requerida y tenga una buena imagen ante los clientes y posibles nuevos clientes, por lo mismo en los resultados de dos de los principales clientes de la empresa IBBA se obtuvo que de 517 viajes con fierro se presentó retraso en la entrega en 144 de estos y de 155 viajes con harina de pescado, 2 llegaron con retraso, por lo tanto, de los 672 viajes, 167 presentaron retraso y se da debido a que el cliente se encuentra en zonas restringidas donde la unidad no puede ingresar, otras porque el cliente tiene el local cerrado y demoran en revisar y entregar guías que acrediten la entrega a tiempo lo cual al final de todo más de la mitad de viajes son concretados con éxito por lo tanto le da más confianza al cliente y hace que solicite de los servicios de la empresa, en cuanto a los retrasos con la harina de pescado es debido a que las unidades salen en grupo o llamado también convoy, en donde no todas las unidades son de transportes IBBA y al abastecer no todas llegan al mismo grifo, cada empresa tiene su punto de abastecimiento, es ahí en donde todas se dividen y al reunirse es cuando se demoran más, esto no solo afecta a una sola empresa, sino a todas en general, en la cual se ve perjudicada también la Empresa de Transportes IBBA. Otro punto del cual la empresa no debe descuidar sino más bien cuidar y por lo cual el cliente valora es que la Empresa de Transportes IBBA una vez tener la carga en sus unidades es responsable de ella en su totalidad, por ello esta cuenta con un seguro que lo cubre de cualquier accidente en su totalidad, entonces al recurrir a documentos se encontró que la Empresa de Transportes IBBA tuvo 2 averías en su transporte de mercadería lo cual la empresa no dudó en hacer una devolución en su totalidad de acuerdo a la unidad ya que cuenta con un seguro de carga, el que cubre todo el costo de la mercadería averiada lo que se hizo mención antes y se recalca en esta parte, en

estos casos la mercadería averiada se dio por la mala carga o arreglo en la unidad lo que generó que se maltrataran algunos de los materiales, una vez la mercadería ya fuera del local de carga , la Empresa de Transportes IBBA toma responsabilidad de ella hasta llegar a su destino final. Por lo tanto con el seguro activo se amplió la cartera de clientes brindando confianza en las empresas.

Cada indicador es de suma importancia en la productividad de la Empresa de Transportes IBBA a los cuales debe tener muy en cuenta en el desarrollo de su actividad diaria y dependiendo de estas se fortalecerá e incrementará su productividad.

En consecuencia, también es de suma importancia así como la productividad de la Empresa de Transportes IBBA, conocer la rentabilidad que va de la mano con esta por ello, para llegar a ella se planteó el:

Objetivo específico 2: Analizar la rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020

Para el desarrollo del segundo objetivo específico se realizó un análisis documental y por medio de los estados financieros de la Empresa de Transportes IBBA así mismo, tomando el balance general y el estado de resultados para calcular el ratio de retorno de la inversión conocido por sus siglas ROI, mostrar la rentabilidad generada en el año 2019 y 2020.

Tabla 1. Retorno de la inversión (ROI)

RATIOS		RESULTADOS	
MARGEN	DE	2019	2020
UTILIDAD BRUTA		56%	17%

Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados

Elaborado: Por el investigador.

El cuadro (ver tabla 11) muestra los resultados obtenidos en el año 2019, llegando a tener un ratio de 56% en rentabilidad, mientras tanto, en el año 2020, con la crisis mundial que afectó a la economía y peor aún con el estancamiento de las actividades diarias de las empresas, repercutió también en la EMPRESA DE

TRANSPORTES IBBA, debido a que ésta no paró su actividad ya que brindaba sus servicios en el traslado de productos de primera necesidad hasta que se apertura poco a poco las demás industrias, es por eso que los resultados al aplicar el ratio, arrojó como resultado que la rentabilidad de la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA en el año 2020 fue de 17% resultando ser inferior al ratio generado en el año 2019. Lo cual quiere decir que dicha caída se le atribuye a crisis del año 2020, como también se le atribuye su eficiencia en las operaciones para no dejar caer bajo cero la rentabilidad, por ende, mientras mayor sea el margen de utilidad bruta, mejor será el beneficio, puesto que más bajo sería el costo de ventas/servicios.

Así mismo en un análisis del margen de utilidad neta los resultados arrojaron que:

Tabla 2. Ratio de retorno de la inversión.

	2019	2020
MARGEN DE UTILIDAD NETA	4.25%	4,16%

Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados

Elaborado: Por el investigador.

En el año 2019(ver tabla 12) la Empresa de Transportes IBBA por cada servicio vendido, esta obtuvo un margen de utilidad neta de 4.25%, por lo tanto quiere decir que de cada 100 soles de las ventas, la empresa tuvo una utilidad final de 4.25 soles, con este ratio se puede mostrar a través de su evaluación que el esfuerzo realizado en cada una de sus operaciones durante todo el periodo en el que se realiza el análisis, retribuye positivamente y de forma creciente al empresario, pero en el periodo 2020 la utilidad neta de la empresa fue de 4.16%, lo que quiere decir que por cada 100 soles en ventas de la empresa, la utilidad final fue de 4.16 soles, esta caída reflejada evidentemente no se podía controlar debido a un factor externo y ajeno a la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA que a la vez afectó a miles de empresas, pero aun así la empresa supo hacer frente a ello y seguir con sus actividades.

Seguidamente, al aplicar el ratio de retorno de los activos (ROA) en la rentabilidad de la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA se obtuvo,

Tabla 3. Retorno de los activos (ROA)

RATIOS		RESULTADOS	
RENDIMIENTO DEL	ACTIVO O RSI	2019	2020
		5.26%	3.86%

Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados

Elaborado: Por el investigador.

El ROA, (ver cuadro 13) en el año 2019 produjo un ratio de 5.26% respectivamente del año 2020 el cual generó 3.86%, cifra menor al año 2019, por lo tanto en la industria del servicio donde el ROA que se encuentre por encima del 5% es considerado aceptable, por ende, indica que la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA por cada sol que invirtió en sus activos el año 2019 obtuvo un retorno del 5.26% mientras tanto en el año 2020 al tener un retorno del 3.86% lo cual para la industria es poco aceptable, aún mantiene activos positivos pese a la crisis mundial que le tocó afrontar y la cual generó pérdidas considerables.

Finalmente, se utilizó el ratio de rentabilidad sobre los recursos propios, conocido también por las siglas ROE, con el se mide la capacidad que tiene la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA para generar utilidad a favor del propietario, por ello:

Tabla 4. Rentabilidad sobre recursos propios (ROE)

RATIOS		RESULTADOS	
RENDIMIENTO SOBRE EL	CAPITAL	2019	2020
		48%	49%

Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

Elaborado: Por el investigador.

Se observa que la rentabilidad de capital propio que el dueño obtuvo en el año 2019 generó un rendimiento de 48% sobre el capital invertido y en el año 2020 obtuvo un rendimiento de 49%, incrementando en 1% de un año para el otro, por lo tanto, quiere decir que la empresa manejó bien su financiamiento, ello hizo que su utilidad aumentara a pesar de la crisis mundial que la aquejó.

Objetivo General: Evaluar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA S.A.C Trujillo 2019-2020.

El desarrollo del objetivo general está basado en la investigación realizada en los periodos 2019 y 2020, en donde se observó que la productividad de la empresa está principalmente en función a los viajes que realiza la empresa, en la cual influye la calidad de servicio que es medida por medio de la entrega de mercadería sin avería, que al final de todo proceso es calificada a través de una encuesta que realizan los compradores de los clientes de la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA, con nivel de satisfacción de 17.60% considerado como muy alto, un 47% como alto, 33.85% en promedio, bajo el 0.77% y muy bajo 0.58%, entonces, la calidad de servicio que se ofrece es importante en la productividad de la empresa ya que con ella genera más productividad o como también reduce la misma, en la calidad de servicio influye también la eficacia en el proceso productivo la cual es media a través de los viajes concretados dividido entre los viajes programados arrojando como resultado un 89% en el 2019 y 97% de eficacia en el 2020, a pesar de la crisis vivida en el año 2020 la empresa tuvo un crecimiento de 8% de eficacia en su producción. Por otro lado está la seguridad en el transporte de carga, la cual cuenta con un GPS en donde se monitorea a las unidades las 24 horas al día, dando confiabilidad a los clientes e incrementando los viajes de carga en cada uno de los principales clientes, en el transporte de fierro pasó de 488 viajes el 2019 a 517 viajes en el 2020, con transporte de azúcar paso de 77 el 2019 a 91 viajes el 2020 y en harina de realizar 132 viajes el 2019 incrementó a 155 viajes en el 2020, por lo tanto se concluye que los dicho incremento se debe al monitoreo la 24 horas, así como también se le suma a la seguridad de convoy, que junto con el transporte va resguardando la mercadería para no ser robada por lo tanto incrementó su cartera de clientes.

Forma parte de la productividad también la infraestructura y equipo, por ello la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA de contar con 6 unidades en su flota productiva para el año 2020 sumó dos unidades más a esta, dado que necesitaba cumplir con todos sus clientes y el requerimiento de estos, por ello se comparó 2 unidades de la misma empresa, una con la que inició sus actividades y la otra fue una de las 2 nuevas unidades adquiridas, teniendo como resultado que la primera en un año realizó 129 viajes, mientras tanto la nueva en solo la mitad del año realizó 119, por ello se concluyó que los clientes requieren cada vez más de unidades nuevas, otro indicador en la productividad de esta empresa es el consumo de combustible arrojando como resultado que en el año 2019 tuvo un consumo de 88289.46 galones de combustible con 6 unidades, mientras que al año 2020 con 2 unidades de más (8) su consumo fue de 83949.22 galones, ahorrando 4340.24 galones llegando a concluir que estas 2 unidades nuevas a pesar de influir en el incremento de la productividad también aportan en el consumo de combustible.

Parte de la productividad de la empresa también tiene que ver con la atención al cliente, por ello que se utiliza un aplicativo llamado CAASA TRACK con el cual el cliente califica a la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA por el uso de este, entonces los resultados obtenidos fueron que en el 2019 de 4011 viajes la empresa concluyo con el uso del aplicativo 407 de ellos, mientras que en el 2020 de 517 viajes solo se hizo uso en 516 de ellos, un resultado casi al 100% debido a que los conductores no son permanentes en la empresa y cada vez que se cambia se le tiene que capacitar y otras veces, porque en el aplicativo no figura el documento de transporte y de por si no se toma en cuenta. Así mismo el tiempo de llegada de las unidades a la fábrica es fundamental para cumplir con el cliente por ello, la empresa ya tiene una tabla horaria, la cual indica cuantas horas se demora una unidad para llegar a fábrica a cargar cuando es requerida y para ser programada, cuando se requiere unidades en Trujillo, a la unidad le toma 0:35 minutos para llegar de base a fábrica cuando tiene carga (devolución) y vacía 0:15 minutos, para planta de lima desde base de Trujillo tarda 11 horas con carga y 9 vacía, para planta de pisco desde base Trujillo, con carga 16 horas y vacía 12, desde lima a pisco le toma llegar 4 horas vacía, cuando es viaje local con carga pisco a lima le toma 5 horas y vacía 4.

Así mismo se suma con gran aporte en la productividad la confianza en la empresa través del cumplimiento del pedido o mercancía, según los resultados de 517 viajes con fierro, 144 llegaron tarde, de 155 viajes con harina de pescado. 2 llegaron tarde, por lo tanto de 672 viajes 167 presentaron retraso en su entrega, muchas veces la tardanza es ajena a la empresa debido a que en el fierro se tiene que entregar a ferreterías y estas muchas veces se encuentran en zonas rígidas en las cuales se tiene que contar con un permiso y para tramitar este, toma tiempo, el tiempo que se tarda para ingresar a descargar, mientras que en la harina, como el traslado del producto se da en grupos o llamados convoy, pues como las unidades transportistas no son todas de la misma empresa, se generan los retrasos cuando abastecen de combustible y como todas no van a un mismo grifo pues tiene un punto de reunión en donde esperan estar juntas para poder partir, es ese tiempo el que no se puede recuperar debido a que tienen un límite de velocidad, otro punto considerado en la influencia de la productividad es la responsabilidad por la carga, la en la cual la empresa no tiene mayor problema más bien brinda mayor confianza a sus clientes al contar con un seguro que cubre la carga en su totalidad, contando ya con 2 antecedentes en los cuales la empresa se responsabilizó y mediante el seguro se generó la devolución, pues aportó de forma significativa para atraer más carga para las unidades y con ella aumentó la productividad.

Por lo tanto mientras estos pequeños detalles que son parte fundamental de la productividad en la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA se sean tratados con sumo detalle la empresa seguirá aumentando su productividad por ello y con el aporte de estos la empresa en el 2019 generó 726 viajes y para el año 2020, 897 viajes que a pesar de la crisis en que se vivía en este año se sumaron 2 unidades nuevas a su flota.

Al ya conocer la productividad de esta empresa, también se evaluó la rentabilidad debido que al creciente rendimiento que obtuvo incluso en crisis, este siempre repercute en el tema económico por ello se aplicó 3 ratios de rentabilidad arrojando como resultado que el retorno de la inversión en el año 2019 fue de 56% y en el año 2020 del 17%, resultado generado muy inferior al año anterior, caída que se le atribuye a la crisis del mismo año, así mismo se le atribuye la eficiencia en las operaciones y no caer bajo cero su rentabilidad, por ende mientras mayor sea su

margen de utilidad bruta, mayor será su beneficio, ya que los costos de ventas/servicios serían más bajos. Por otro lado el margen de utilidad neta refleja que por cada 100 soles de las ventas su utilidad neta en el 2019 fue de 4.16% (4.25 soles) y en el año 2020 una utilidad neta de 4.16% (4.16 soles), caída que no podía controlar debido a que es un factor externo y ajeno a la EMPRESA DE TRANSPORTES IBBA.

En cuanto al retorno sobre los activos, en el año 2019 tuvo un ratio de 5.26% mientras que en el año 2020 fue de 3.86%, cifra menor al año anterior que según la industria en la que se desempeña la empresa una cifra poco aceptable, debido a que el ROA tiene que estar por encima del 5% que es considerado aceptable, pero para el momento en que se encontraba la empresa mantiene activos positivos pese a la crisis que generó pérdidas considerables.

Finalmente al aplicar el ratio de rentabilidad sobre los recursos propios los resultados en el 2019 fueron de 48% sobre el capital invertido y en el año 2020 tuvo un rendimiento de 49%, en incremento de 1% de una año para otro quiere decir que la empresa manejó bien su financiamiento, esto fue lo que hizo que aumentara su utilidad a pesar de la crisis que la aquejó.

V. DISCUSIÓN

Según los datos obtenidos en el primer objetivo específico se identificó que la productividad incrementó en la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC-Trujillo 2019-2020, ya que al pasar de 619 viajes en el 2019 a 786 viajes, su eficacia en el incremento fue del 8%. El resultado se confirma con la tesis de Flores (2018) titulada “Implementación del plan de mantenimiento preventivo para incrementar la productividad de la flota pesada de la Empresa de Transportes Flores Navarrete S.A.C. Ventanilla, Callao 2018. En donde indica en su análisis que la eficacia logró un incremento de un 12.17%. Así mismo con la tesis de Simón (2017) titulada “Implementación de un plan de mantenimiento preventivo para mejorar la productividad de la empresa transportes Perú SA Puente Piedra, 2017”, la cual indica en su análisis que la eficacia obtuvo un incremento de 19.23%. Deming (1989) en su libro “Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis” refiere que para un transportista de mercancías su plan consistirá en mejorar su servicio, así disminuir costes, debido a que estas no se dan cuenta que en sus manos tienen un producto el cual es el servicio, un buen servicio y mantener a los clientes felices hacen que la compañía se mantenga en el negocio, así genere puestos de trabajo. Los resultados encontrados en la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC coinciden con las investigaciones al generar un incremento en su productividad.

Por otro lado con los resultados obtenidos en el objetivo específico 2 al analizar la rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020, aplicando los ratios correspondientes de rentabilidad económica, rentabilidad económica del activo y rentabilidad de inversión, arrojaron una caída brutal respecto un año del otro, pasando de 5.26% el 2019 a 3.86% en el 2020, mientras tanto, con respecto a la rentabilidad financiera la empresa presenta utilidades después de interés e impuestos con fondos propios conocido también como ROE que es igual a la utilidad neta entre los fondos propios arrojó que en el año 2019 la rentabilidad del capital invertido fue 48% y en el año 2020 fue de 49%,

incrementando en 1% de un año para otro, por lo tanto la empresa manejó bien su financiamiento lo que generó un incremento en su utilidad. Estos resultados obtenidos se confirman con la tesis de Chávez (2018) que lleva por título “El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa de Transportes Mellizo Hnos S.A.C. en la Ciudad de Trujillo, año 2017”, en donde corrobora que el buen manejo del financiamiento hace que la utilidad aumente en la empresa, mostrando como resultados al aplicar los ratios de rentabilidad que en el 2017 generó un ratio de 16.29% superior al del año 2016 que fue de 16.16% y un ROE de 165.02% en el año 2016 y 176.60% en el año 2020. Así mismo se corrobora también con la tesis de Alcántara y Ruiz (2018) titulada “El sistema de detracciones y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa de Transportes de Carga Juanjo S.A.C. Trujillo Año-2018” la cual corrobora con cifras positivas el ROA Y ROE en 2018 de 6.49% sobre la inversión y 8.56% sobre el patrimonio, obteniendo como ventas netas un 5.70% de utilidad. Para Lizcano (2004) autor del libro Cámaras (Cámaras de Comercio. Servicios de Estudio) indica que la rentabilidad es el resultado que se obtiene de una actividad económica de producción, transformación o de intercambio, el residuo se muestra al final del intercambio. Entonces su adquisición se compara con el factor que interviene en su obtención los cuales son los recursos económicos y financieros. Finalmente los resultados encontrados en la Empresa de Transportes IBBA coinciden con el incremento de la rentabilidad mostrados en los resultados de las tesis en discusión.

Finalmente el objetivo general, razón de la investigación y desarrollo del trabajo para Evaluar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA S.A.C Trujillo 2019-2020, mostró un incremento pequeño pero significativo en su productividad y por ende en su rentabilidad pese a la crisis que le tocó afrontar. En cuanto a la productividad, las dimensiones como, calidad de servicio, eficacia, seguridad, atención al cliente, etc. Las cuales influyen significativamente en la productividad empresarial le brindaron a la Empresa de Transportes IBBA un crecimiento de 8% en tiempos de crisis, la cual influyó directamente en la rentabilidad generando para la empresa el crecimiento de un 1% de utilidad en el periodo 2019-2020. Esta se corrobora con la tesis de Simón (2017) titulada “implementación del plan de mantenimiento preventivo para mejorar la productividad en la empresa Metalmeccanica Emeca S.A.C, Comas, 2017”, la cual

obtuvo un incremento productivo como empresa de 28.2%. Mientras tanto, la rentabilidad se confirma con la tesis de Fernández (2017) que tiene por título “Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transportes de carga en el distrito de Barranco, año 2017”, en donde demuestra que su rentabilidad es de 76.8% en la cual los costos del servicio tienen gran participación. Por lo tanto para Nevado, López, Pérez y Ramón (2007) explican en su libro “Como gestionar el binomio rentabilidad-productividad” indica que las técnicas de calidad, bien aplicadas e incorporadas con una clara realidad en la que está la empresa, reduce errores y no da pie a repetir las tareas, con ello se perfeccionan y son más simples cada uno de los procesos, por ende, genera un incremento de la productividad y junto a esta la rentabilidad de la empresa. Los resultados de productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC coinciden con las investigaciones relacionadas de cada variable, dado que ambas han generado un incremento significativo.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizar la discusión de resultados obtenidos en los objetivos específicos y general se llegó a concluir lo siguiente:

De acuerdo al objetivo específico uno para identificar la productividad de la Empresa de Transportes IBBA, se encontró y demostró que esta empresa depende de los indicadores del consumidor final por lo tanto la productividad arrojó un 8% de incremento en el periodo 2019-2020, por ende, son quienes le dan garantía a los clientes de la Empresa de Transportes IBBA para seguir requiriendo de sus servicios, así darle más viajes. También se determinó que la calidad de servicio y atención al cliente está descuidada, porque la empresa está cambiando de conductores constantemente, no tiene un personal capacitado en atención al cliente, con la rotación de personal constante lo que genera es retraso en las entregas de mercadería y el descontento del cliente final.

También se concluyó que carece de tecnologías para que estén a la vanguardia del público a quien se dirige, porque el cliente requiere se le asegure el resguardo de su mercadería, al final de todo a la empresa en cuanto a productividad no le afectó mucho la coyuntura vivida en el año 2020, sino más bien le fue favorable ya que no dejó de trabajar.

En cuanto al segundo objetivo específico en el cual se logró identificar la rentabilidad la Empresa de Transportes IBBA si tuvo una radical caída, con un retorno de inversión del año 2020 muy por debajo del año 2019, considerando que el factor de está fue la crisis sanitaria mundial, así mismo el rendimiento sobre los activos que no cayeron bajo cero pero de la misma manera cayó, y finalmente el rendimiento de capital, muy débil pero significativo, a pesar de la crisis mantuvo un 1% (porque)de retorno del año 2019, lo cual la empresa en este largo proceso de recuperación económica supo gestionar su financiamiento para poder obtener resultados positivos, con caída pero positivos.

Finalmente en el objetivo general luego de evaluar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA S.A.C Trujillo 2019-2020. Se concluye que la empresa carece de una planificación, organización y estrategia productiva para mejorar cada una de sus actividades, ello se vio reflejado en los primeros meses de la llegada de la crisis sanitaria, que como toda empresa en esta salió a relucir las carencia, pero aun así, siendo pequeña y al estar en crecimiento se le atribuye también que tiene la capacidad de afrontar una crisis debido a que supo manejar sus recursos y no quedar desabastecida productiva ni económicamente, ello se corrobora con los resultados obtenidos en los objetivos específicos que muestran resultados crecientes en cuanto a productividad un 8% de incremento y resultados positivos en cuanto a la rentabilidad de 1% de beneficio, la Empresa de Transportes IBBA, está en una etapa de desarrollo constante por ello depende de sí misma y de su gestión interna para seguir rentabilizando su proceso productivo.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones, se brindarán algunas sugerencias a la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC, para tener en cuenta en su proceso de producción y a su vez con estas generar una creciente rentabilidad en el negocio.

Se recomienda a la gerencia de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC, según lo ya identificado en el objetivo específico 1 de productividad, como solución crear una entrevista de selección de personal, en este caso dirigido a conductores y con ello obtener un personal estable y más sólido que se enfoquen en la producción, ofrecer incentivos económicos a aquel conductor o unidad que sea más requerido por los clientes, de esta manera el conductor se esmerará por ofrecer el mejor servicio y atención con el cliente final.

También se le recomienda a gerencia adaptar a sus unidades nuevas tecnologías, como cámaras de vigilancia para reducir el riesgo de pérdida de materiales, robos, etc, sensores de alerta de cansancio del conductor, así evitar accidentes de tránsito, mantener un reporte mensual de los conductores que más utilizan el aplicativo CAASA TRACK, todo con un solo fin, aumentar la productividad.

En cuanto al objetivo 2, luego de analizar la rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC se recomienda realizar una análisis semestral de sus estados financieros, aplicando los respectivos ratios para conocer cómo y en qué situación se encuentra la empresa, si está obteniendo resultados positivos o se mantiene en los mismos del año anterior o semestre anterior.

En cuanto al objetivo general que evaluó la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC en el periodo 2019-2020, se recomienda aplicar alianzas estratégicas comerciales con las empresas ofertantes de los tractos, en donde cada 5 o 10 años que tenga una unidad, se intercambie por una con mejor tecnología, dejándola como parte de pago y fraccionar el restante del monto total de la unidad o tracto.

VIII. PROPUESTA

Luego de obtener y conocer la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC, para el desarrollo de tercer objetivo específico se va a “Proponer estrategias para mejorar la productividad y rentabilidad de la Empresa de Transportes & servicios múltiples IBBA SAC Trujillo 2019-2020”.

Esta, se desarrollaron de acuerdo con lo revisado y analizado según la guía de entrevista y análisis documental para la productividad y rentabilidad del año 2019 al 2020.

Entonces, como primera y única propuesta estratégica para la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC, es elaborar un Manual de Organización y Funciones.

Con un Manual de Organización y Funciones las empresas generan mayor competitividad en el sector en donde se desempeñen ya que cada área de la estructura tendrá una mayor coordinación para cumplir sus objetivos y llegar a sus metas con más facilidad. Con este manual se mantendrá una empresa más ordenada y estructurada para afrontar los retos y competencias del mercado en el que se desempeña.

Finalidad

Mantener la empresa más organizada y que cada colaborador tenga claro el objetivo por alcanzar, al contar con un Manual de Organización y Funciones se obtendrá una estructura inquebrantable y desarrollará mayor competitividad en su rubro y sector, con el cada colaborador que integra esta empresa se especializará en el puesto en donde preste sus servicios, así mismo con este MOF cada integrante de la organización se alinearán a la misión y visión de la empresa como también se enfocarán todos en una misma dirección.

Objetivo

Reducir costos en la producción y aumentar la rentabilidad de la empresa.

Participantes

El Manual de Organización y Funciones será realizado por:

- El gerente general de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC, ya que es quién conoce a detalle la estructura de esta.
- Cada colaborador, ya que son quienes viven el día a día y conocen a la perfección su trabajo a realizar.

Costo

En cuanto a los costos para la elaboración, se consideró lo siguiente:

CLASIFICADOR	DERECURSOS	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
GASTOS			UNITARIO(S/.)	(S/.)
1. Presupuesto no monetario				
2.6.3.3.1.1	Laptop hp core i3	1	S/2,300.00	S/2,300.00
2.3.22.44	Impresora Canon	1	S/1,100.00	S/1,100.00
SUB TOTAL				S/3,400.00
2. Presupuesto monetario				
2.3.15.12	Lapiceros	2	S/2.00	S/4.00
2.3.15.12	Lápices	2	S/1.50	S/3.00
2.3.15.12	Borrador	1	S/2.00	S/2.00
2.3.15.12	Papel bon	500	S/0.02	S/10.00
2.3.15.12	Cartuchos de impresora	1	S/90.00	S/90.00
2.3.15.12	Corrector	1	S/6.00	S/6.00
2.3.15.12	Portafolio	1	S/8.00	S/8.00
2.3.15.12	USB	1	S/25.00	S/25.00
2.3.27.11.99	Servicio de Internet	720	S/0.10	S/70.00
2.3.22.11	Servicio de Luz	1	S/7.67	S/7.67
SUB TOTAL				S/538.00
TOTAL DEL PRESUPUESTO				S/3,938.00

Cronograma

Se seguirá el paso a paso a través de una guía de elaboración del manual de organización y funciones.

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Generalidades.				
Criterios para la elaboración del MOF.				
Organización de equipos de trabajo en las unidades orgánicas.				
Procedimiento para la formulación del MOF.				
Contenido del MOF (Esquema General)				
Aprobación y difusión del manual de procedimientos.				
Actualización del MOF				

Conclusión

Con un manual de organización y funciones adaptado a cada función y rol que cumple cada colaborador, se establecerá mejor el desarrollo de productividad y obtendrá una mejor planificación financiera, para el incremento de la rentabilidad.

REFERENCIAS

- Alcántara Rodríguez , J. A., & Ruiz Rodríguez , I. L. (2019). *El Sistema de Detracciones y su Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa de Transporte de Carga Juanjo S.A.C, Trujillo Año-2018*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42476>
- Aredo Rojas , J. M. (2019). *La integración de personal y la productividad laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31334>
- BBVA. (2020). *EDUCACIÓN FINANCIERA*. Obtenido de BBVA EN PERU: <https://www.bbva.com/es/que-es-el-roe/>
- BBVA. (2020). *Que es el ROE*. Obtenido de BBVA EN PERU: <https://www.bbva.com/es/que-es-el-roe/>
- Briceño, P. L. (2013). El retorno sobre el capital invertido. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/deregresoalobasico/2013/03/el-retorno-sobre-el-capital-in.html/?ref=gesr>
- Camacho, N. R., & Orellana Intriago, C. E. (2018). *Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado en Guayaquil*. Obtenido de scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500224
- Carrazana, X. E. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-45.crls>
- CCB. (2020). *Productividad en empresas de servicios*. Obtenido de Cámara de Comercio de Bogotá: <https://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-eventos/Cursos-virtuales-gratuitos/Productividad-en-empresas-de-servicios>

- Claudia Paola , C. R. (2017). *“Diseño de costeo por órdenes de servicio para sincerar la rentabilidad de la empresa Transporte Virgen de Fátima, Tarapoto, 2016.”*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23678>
- DELANCER, S. E. (2011). *Productividad enfocada para servicios*. Obtenido de Escuela de organización industrial: <https://www.eoi.es/blogs/sergioeliacid/2011/10/16/productividad-enfocada-para-servicios/>
- Espinal, A. A., & Gutiérrez Roa, D. F. (2017). Medición de la Productividad en Empresas de Servicios y su Impacto en la Salud Mental de los Trabajadores. *Memorias de la Décima Sexta Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2017)*, (pág. 194). Medellín. Obtenido de <http://www.iiis.org/CDs2017/CD2017Summer/papers/CA126DI.pdf>
- Federico, S. (2015). *Haciendo más Rentables las Operaciones de Transporte*. Revista Empresarial & Laboral, Colombia. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/empresas/pymes-empresas/haciendo-mas-rentables-las-operaciones-de-transporte/>
- Flórez, V. H. (2018). *¿Cómo se mide la solvencia de una empresa?* Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/como-se-mide-la-solvencia-de-una-empresa/>
- Iberinform. (2018). *ROI y ROE, las dos medidas principales de la rentabilidad en la empresa*. Obtenido de Iberinform Crédito y Caución: <https://www.iberinform.es/noticias/detalle/ROI-y-ROE-Las-dos-medidas-principales-de-la-rentabilidad-en-la-empresa.html>
- Lozano Blas, R. A. (2018). *Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de transporte de carga pesada del callao, 2018. [Tesis institucional, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33057>

- Machuca Urquiza , L. B. (2015). *TRANSPORT COSTS AND THEIR IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE COMPANY ELECTROTIENDAS OF PERU SAC, TRUJILLO - 2015*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- OECD. (2017). *Brechas y estándares de gobernanza de la infraestructura pública en Chile*. Obtenido de OECD iLibrary: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/brechas-y-estandares-de-gobernanza-de-la-infraestructura-publica-en-chile_9789264286948-es
- ORBCOMM. (2020). *Seguridad de la carga*. Obtenido de INDUSTRIAS: TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN: <https://www.orbcomm.com/es/industries/transportation-and-distribution/cargo-security>
- Sales, X. (2015). *Liquidez y Solvencia: dos conceptos financieros diferentes*. Obtenido de business school barcelona: <https://blogs.eada.edu/2015/08/10/liquidez-y-solvencia-en-la-empresa/#:~:text=El%20termino%20solvencia%20se%20refiere,de%20los%20pr%C3%B3ximos%20doce%20meses.&text=Esta%20empresa%20no%20tendr%C3%A1%20problemas,suficientes%20para%20afrontar%20esas%20deudas>
- Sanches, J. G. (2016). *Seguridad en el transporte terrestre*. Obtenido de LOGISTICA 360 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT: <https://www.logistica360.pe/articulo-seguridad-en-el-transporte-terrestre/>
- Sánchez, A. M. (2013). Las relaciones entre servicios y productividad: Un tema a impulsar en el ámbito regional y territorial. En *Investigaciones regionales* (pág. 173).
- SUTRAN. (2017). *Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías*. Obtenido de Reglamento transporte de carga: <https://www.sutran.gob.pe/reglamento-transporte-de-carga/>
- Tello, M. D. (2017). *Innovación y productividad en las empresas de servicios y manufactureras: el caso del Perú*. Obtenido de Comisión Económica para

América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/41148-innovacion-productividad-empresas-servicios-manufactureras-caso-peru>

TRANSGESA. (2018). *Treansporte terrestre y tipos de camiones*. Obtenido de Transportes y Servicios Generales S.A: <https://www.transgesa.com/blog/transporte-terrestre-tipos-camiones/>

Valadez, M. S. (2009). Endeudamiento y competencia en el mercado: Evidencia de las empresas en México. *scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802009000200002

Valdés, R. (2020). *LA CLAVE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE EN CHILE ESTÁ EN APOSTAR POR LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA*. Obtenido de Logistec: <https://www.revistalogistec.com/vision-empresarial/lideres-2/2660-la-clave-para-mejorar-la-productividad-del-transporte-de-carga-terrestre-en-chile-esta-en-apostar-por-la-innovacion-tecnologica>

Villalobos, J. (2010). Seguridad en la operación del transporte de carga carretero. *Facilitación del transporte y el comercio en américa latina y el caribe*. Obtenido de www.cepal.org/transporte

Yanina, Q. (2019). *Planificación financiera y su incidencia en los costos operativos de las empresas de transporte de carga pesada, Ate-2019. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional Virtual. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33057>

Simón, E. (2017). Implementación de un plan de mantenimiento preventivo para mejorar la productividad en la empresa Metalmeccanica Emeca SAC, Comas-Diciembre 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Virtual . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12577>

Ramírez Huerta, V. (2018). COST OF CAPITAL AND PROFITABILITY IN PASSENGERS TRANSPORTATION COMPANIES. *Quipukamayoc*, 26(51), 13 - 20. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14865>.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Interamericana Editores.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Para (Hernández et al, 2014) se puede medir y es observable.

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Productividad	Según Martínez (2007) la productividad indica cuan eficientemente se utilizan los recursos en la elaboración de bienes o servicios, expresando también la eficacia en los recursos humanos, el conocimiento, la energía y el capital, entre otras, son	La variable independiente se medirá a través de la técnica de entrevista y observación. Dada la relación en la producción alcanzada que está en función de los recursos utilizados.	Calidad en el servicio	Entrega de mercadería sin avería Eficacia	Nominal
			Seguridad en transporte de carga	Monitoreo por GPS Seguridad de convoy (custodios)	
			Infraestructura y Equipo	Unidades nuevas y operativas Consumo de combustible	
			Atención al cliente	Aplicativo Caasa Track Tiempo de llegada de unidades a fábrica	

	utilizados para producir bienes y servicios para el mercado.	Confianza en la empresa	Cumplimiento en entrega de pedido	
			Responsabilidad por la carga	
Rentabilidad	Según Morales (2007) la rentabilidad tiene un rol muy importante dentro del análisis financiero dado que mide por medio de ratios la eficacia de una inversión en las utilidades después de una planeación adecuada.	La variable dependiente será medida a través de la técnica de análisis documental y observación.	Retorno de la inversión (ROI)	Razón
			Retorno de los activos (ROA)	
			Retabilidad de recursos propios	Retabilidad sobre recursos propios (ROE)

Nota: Dimensiones e indicadores de Rentabilidad según Fernández (2018).

Dimensiones e indicadores de productividad según Flores (2018).

Anexo 2: Validación de instrumentos, encuesta y análisis documental.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARYORIT JULIEISY BALTODANO LOLOY, titular del DNI. N° 71054099, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente como ADMINISTRADORA, en la Institución SULPHURED MINERALES CYP SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en TRANSPORTES & SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 23 días del mes de ABRIL del 2021


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARYORIT JULIEISY BALTODANO LOLOY, titular del DNI. N° 71054099, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente como ADMINISTRADORA, en la Institución SULPHURED MINERALES CYP SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en TRANSPORTES & SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 23 días del mes de ABRIL del 2021


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raúl Isabel Alba Vidal, titular del DNI N° 47271726, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Transportes y Servicios Múltiples IBBA SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 23 días del mes de abril del 2021


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raúl Isabel Alba Vidal, titular del DNI N° 47271726, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Transportes y Servicios Múltiples IBBA SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 28 días del mes de abril del 2021


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LIEBETH DEL MILAGRO CHANTA FEBRE, titular del
DNI. N° 73015536, de profesión
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente
como DOCENTE, en la Institución
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en TRANSPORTES y SERVICIOS MULTIPLES IBBA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 23 días del mes de ABRIL del
2021

Cuf

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LIEBETH DEL MILAGRO CHANTA FEBRE, titular
del DNI. N° 73015536, de profesión
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que lle revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en TRANSPORTES y SERVICIOS MULTIPLES IBBA S.A.C.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 23 días del mes de ABRIL del 2021

Cuf

Firma

Anexo 3: Carta de aceptación de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.



Trujillo, 07 de junio de 2021

CARTA No.238-2021-UCV-VA-FCE/D



Señor:
LUIS MILNER PÉREZ IBAÑEZ
GERENTE GENERAL
EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA SAC
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que el estudiante Guevara Ibañez Edgar Fran, pueda solicitar y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre sobre "Productividad y Rentabilidad de la empresa de transportes & servicios múltiples Iba Sac-Trujillo 2019-2020".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



DRA. JAELA PEÑA ROMERO
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

EMPRESA DE TRANSPORTES &
SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA S.A.C

Luis Milner Pérez Ibañez
GERENTE GENERAL



**EMPRESA DE TRANSPORTES
& SERVICIOS MÚLTIPLES
IBBA S.A.C.**

TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL
RUC: 20477500243



AUTORIZACION USO INFORMACION

(A presentarse con el Plan de Tesis)

Trujillo 09 de Junio del 2021

Por el presente documento, yo Luis Milner Perez Ibañez

identificado con DNI N° 41093535 en mi calidad de representante legal de la **EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA SAC**, autorizo al Bachiller en Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Trujillo, a utilizar el nombre e información confidencial de la empresa que represento, para el desarrollo de su Tesis denominada **Productividad y Rentabilidad de la empresa de transportes & servicios múltiples IBBA SAC-Trujillo 2019-2020**.

La empresa, precisa que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico; caso contrario, el bachiller queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause; así como, a las sanciones de carácter penal o legal a que hubiere lugar.

EMPRESA DE TRANSPORTES &
SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA S.A.C

Luis Milner Pérez Ibañez
Luis Milner Pérez Ibañez
GERENTE GENERAL

Anexo 4: A. Entrevista al Gerente General de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES	EFECTO
¿Cómo mide su productividad como empresa?	Buenas tardes, la productividad de la empresa de la manera como lo voy midiendo se SACa según los viajes que realizan las unidades mientras más viajes hagan las unidades mejor rendimiento tenemos en el tema económico	Se verificó que la información brindada por el gerente se respalda por documentos en los que figuran los viajes de cada unidad, según el cliente y destino.	Por lo general la empresa gana según el destino final a partir de cargar la unidad, mientras más lejos vaya, más gana por viaje.
¿Qué tecnologías utiliza dentro de su empresa y de qué manera influye en su negocio?	En el tema de la tecnología mediante el control del GPS que tenemos que se controla el tiempo que los conductores tienen que avanzar y descansar, mediante también del aplicativo móvil que se utiliza un aplicativo en este caso con aceros arequipa el aplicativo CAASA TRACK que nos da la efectividad que hacemos la entrega a cada cliente.	Cuenta con una plataforma y centro de monitoreo para las unidades de la empresa.	El tiempo real le da un plus a la empresa dado que las unidades no pueden estacionarse en cualquier lugar que no sea su punto de destino final, y si lo hacen el encargado de monitorear procede con la llamada

para saber la razón o motivo de su parada.

¿De qué manera cree usted que la infraestructura y equipo de su empresa influye para que otras empresas contraten sus servicios?

Es por la garantía que damos al momento de transportar y la eficiencia y medimos el tiempo de llegada que el producto llegue en buenas condiciones. Cuento con unidades nuevas y siempre las estoy dando un buen mantenimiento para no tener interferencias en el destino, son unidades nuevas que están a la vanguardia de la nueva tecnología. Son unidades que están en el rango de los 5 años.

La información Les brinda más recogida es confianza a los clientes respaldada por dado que no tendrá fallas documentación y para transportar la verificación de mercadería. unidades recién adquiridas.

¿La situación actual como ha repercutido en su empresa en cuanto al tiempo de respuesta para programar y enviar las unidades? ¿Cuánto ha incrementado o disminuido?

Bueno lo que es en el tema económico si nos afectado un poco pero no ha sido mucho por el tema que yo transporto productos de primera necesidad incluso trabajo con las empresas pesqueras, en el tema de productos de primera necesidad transporte azúcar de las fabricas casa grande, agrolmos y arroz, en el tema de minería trabajo con fierro de aceros Arequipa y cemento. La empresa incremento en 2 unidades más, la productividad de la empresa también ha incrementado.

Se verificó con Al adquirir 2 unidades documentos y así nuevas sus ventas suben mismo se ve por la mayor capacidad reflejado en los de carga. estados financieros de la empresa

¿Al ir resguardado por seguridad de convoy, que le asegura y en que se beneficia?

En el tema que tenemos más garantía y control por el tema de la delincuencia que se está que desborda por eso que tenemos custodios que van resguardando las unidades. La seguridad esta cuando cargamos azúcar, harina de pescado, fierro.

La información recogida es conforme, dada una verificación la seguridad siempre va tras de las unidades con carga.

Reduce el riesgo asalto y robo de la mercadería.

¿Cómo le garantiza usted a su cliente que su mercadería llegará sin averías?	Por los mismos equipos que ponemos en las plataformas que están en buen estado, los cobertores de la carga que siempre están protegiendo a la carga para llegar en buen estado.	Se verificó a través de documentación la adquisición de fajas y cobertores.	Con los cobertores no permiten que la mercadería no se moje en temporada de lluvias y las fajas aseguran la carga para que no se caiga ningún material en el camino.
---	---	---	--

Si ser cumplido con las entregas y hacerse responsable por la carga genera confianza a sus clientes ¿Cree que es suficiente? y si no ¿Qué le falta para aumentar su productividad?	Bueno en el tema de productividad y la garantía hacia los clientes estamos cumpliendo a un cien por ciento, lo que me falta es si más unidades para tratar de cumplir con más clientes, porque la verdad como la empresa está creciendo y siempre estamos dando un buen servicio tenemos más clientes en donde ya nos hace falta más unidades que dentro de poco pues vamos hacer requerimiento de 6 unidades más.	La información es recogida es confirmada, dado que dentro del periodo de investigación, se confirmó la adquisición de 2 unidades nuevas.	Ampliará su cartera de clientes.
---	--	--	----------------------------------

¿Qué cree que le falta para aprovechar más las oportunidades? Bueno más que todo como vuelvo a No cuenta con Pierde parte de la cuota repetir es el tema de las unidades para página web para por del mercado. tener, porque realmente con los clientes medio de ella ofrecer con los que trabajo si están satisfechos, sus servicios y ser tratamos de que todo se cumpla a un más conocida. cien por ciento ya teniendo más unidades vamos a poder cumplir con los diferentes clientes que tenemos.

Nota: La entrevista realizada al gerente general de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA S.A.C nos muestra que con la adquisición de 2 unidades más aún es insuficiente para cubrir la demanda de mercado que requieren de sus servicios.

Anexo 4: B. Entrevista a la Administradora de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIONES	EFECTO
¿Cómo mide su productividad como empresa?	Como empresa se la productividad se mide por cada unidad, vemos cuanto está produciendo cada unidad y así ver la globalidad si cada unidad produce más o no y para poder mejorar con cada conductor y así darle un incentivo para así ellos apoyan y avanzan más en cargar, descarga y así hay más producción para nuestra empresa.	Información confirmada por documentación cada unidad.	Mensual cada unidad tiene variación de productividad ello se conoce según guías de transportista y liquidación del conductor.
¿Qué tecnologías utiliza dentro de su empresa y de qué manera influye en su negocio?	Bueno ahora la tecnología que ha avanzado mediante el whatsapp nos facilita para las facturaciones anteriormente se les enviaba un sobre, era manual, ahora es mucho más rápido y también lo que es el GPS para las unidades, las estamos monitoreando	Casi el 100% de sus comunicación con los clientes está basada en mensajes de whatsapp y a su vez cuentan con un área de monitoreo de todas las unidades.	Dependencia del celular y reduce el tiempo de productividad tanto de los conductores como del personal administrativo. En cuanto al GPS muestra más confiabilidad y seguridad.

mediante el celular para ver el avance de cada unidad.

¿De qué manera cree usted que la infraestructura y equipo de su empresa influye para que otras empresas contraten sus servicios?

Por la puntualidad y hacer llegar su mercadería en buen estado.

Las unidades nuevas generan confianza en sus clientes. Aumenta su cartera de clientes.

¿La situación actual como ha repercutido en su empresa en cuanto al tiempo de respuesta para programar y enviar las unidades? ¿Cuánto ha incrementado o disminuido?

A incrementado

Por transportar no se conoce un porcentaje de productos de primera necesidad, está tuvo crecimiento aún, pero la más participación en empresa no se ha visto el mercado, por afectada por la ende, no le afectó. pandemia.

¿Al ir resguardado por seguridad de convoy, que le asegura y en que se beneficia?

Nos asegura que la mercadería llegue completa y el beneficio es para que en el camino no tenga peligros de robo

La seguridad es externa a la empresa y la brinda el cliente. La empresa tiene menos responsabilidad con el transporte en cuanto a seguridad y cuidado de

ella, ya que de esta se encargan los custodios.

¿Cómo le garantiza usted a su cliente que su mercadería llegará sin averías?	Porque cada unidad cuenta con todo su equipo como fajas, para que el conductor asegure bien la carga	Cuenta con los implementos requeridos y se evidencia en su documentación.	Minimiza el riesgo de perder parte de la mercadería.
---	--	---	--

Si ser cumplido con las entregas y hacerse responsable por la carga genera confianza a sus clientes ¿Cree que es suficiente? y si no ¿Qué le falta para aumentar su productividad?	Bueno si, es suficiente porque cada unidad cuenta con todos sus equipos de seguridad para que así la carga llegue sin avería y puntual.	Le faltan más unidades satisfacer la necesidad de sus clientes. Así mismo ampliar su cartera de	Pierde parte de su cuota del mercado.
---	---	---	---------------------------------------

¿Qué cree que le falta para aprovechar más las oportunidades?	Bueno lo que nos faltaría es una página web para que así conozcan más sobre la empresa	clientes y no perderla por falta de unidades.
--	--	---

Nota: La entrevista realizada a la administradora de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA S.A.C muestra que la empresa requiere con urgencia de una página web para dar a conocer sus servicios y ser más conocida.

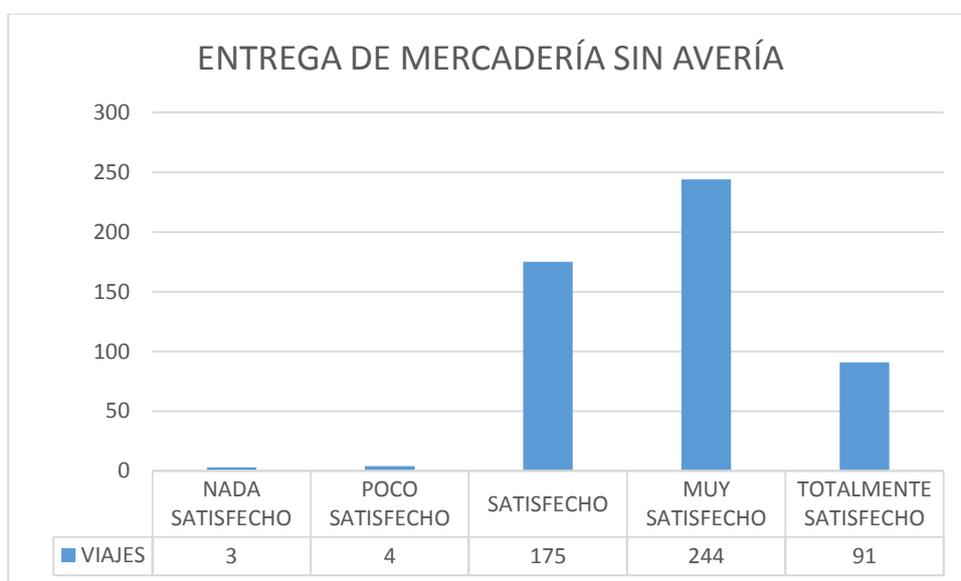
Anexos 5. A. Productividad 2019-2020

Tabla 5. Productividad 2019-2020

	2019	2020
VIAJES	727	897

Anexo 5: B. Entrega de mercadería sin avería.

Tabla 6. Entrega de mercadería sin avería.



Nota: Elaboración propia.

Gráfico 2. Entrega de mercadería sin avería.

Anexo 5: C. Eficacia

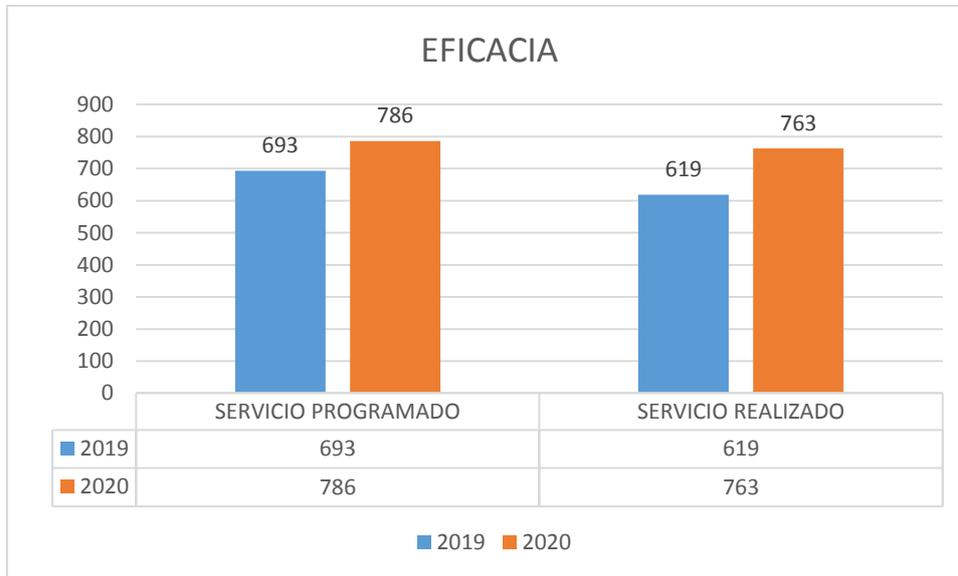
Tabla 7. Eficacia.

$$\frac{\text{SERVICIO REALIZADO}}{\text{SERVICIO PROGRAMADO}} \times 100$$

SERVICIO PROGRAMADO	SERVICIO REALIZADO	RESULTADO
---------------------	--------------------	-----------

2019	693	619	89%
2020	786	763	97%
INCREMENTO	93	144	8%

Nota: Elaboración propia.



Nota: Elaboración propia

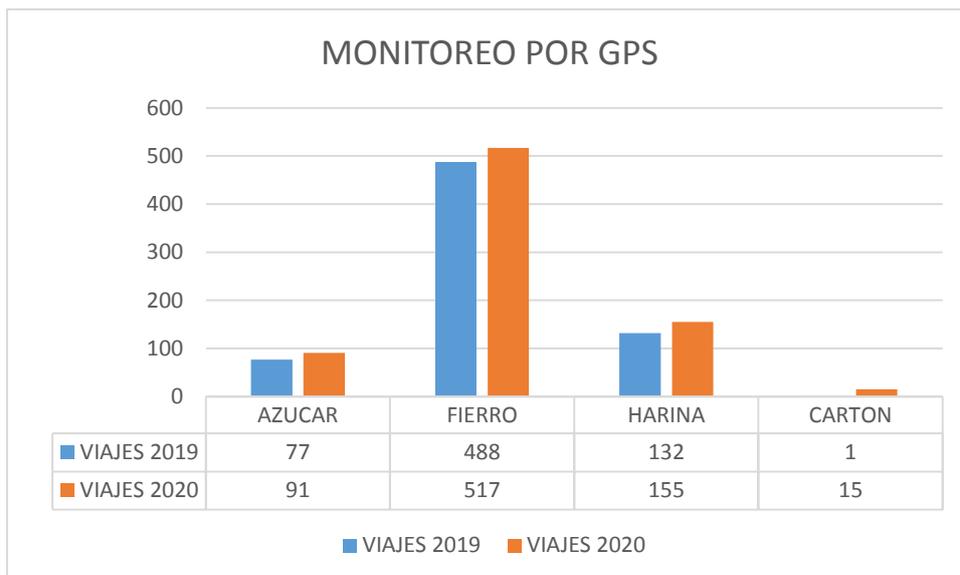
Gráfico 3. Eficacia.

Anexo 5: D. Monitoreo por GPS.

Tabla 8. Monitoreo por GPS

	VIAJES 2019	VIAJES 2020
AZUCAR	77	91
FIERRO	488	517
HARINA	132	155
CARTON	1	15
TOTAL	698	778

Nota: Elaboración propia.



Nota: Elaboración propia.

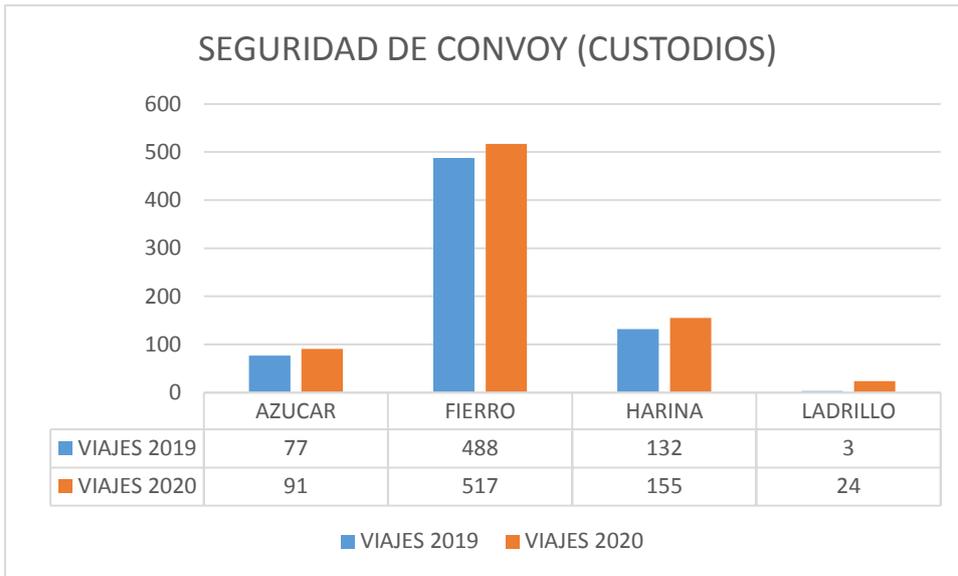
Gráfico 4. Monitoreo GPS.

Anexo 5: E. Seguridad de convoy

Tabla 9. Seguridad de convoy.

	VIAJES 2019	VIAJES 2020
AZUCAR	77	91
FIERRO	488	517
HARINA	132	155
LADRILLO	3	24
TOTAL	700	787

Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia.

Gráfico 5. Seguridad de convoy (custodios).

Anexo 5: F. Unidades nuevas y operativas.

Tabla 10. Unidades nuevas y operativas.

	1 UNIDAD RECORRIDA 1 AÑO	1 UNIDAD NUEVA ½ AÑO	TOTAL
VIAJES	129	119	248
PROYECCIÓN	52%	48%	100%

Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia.

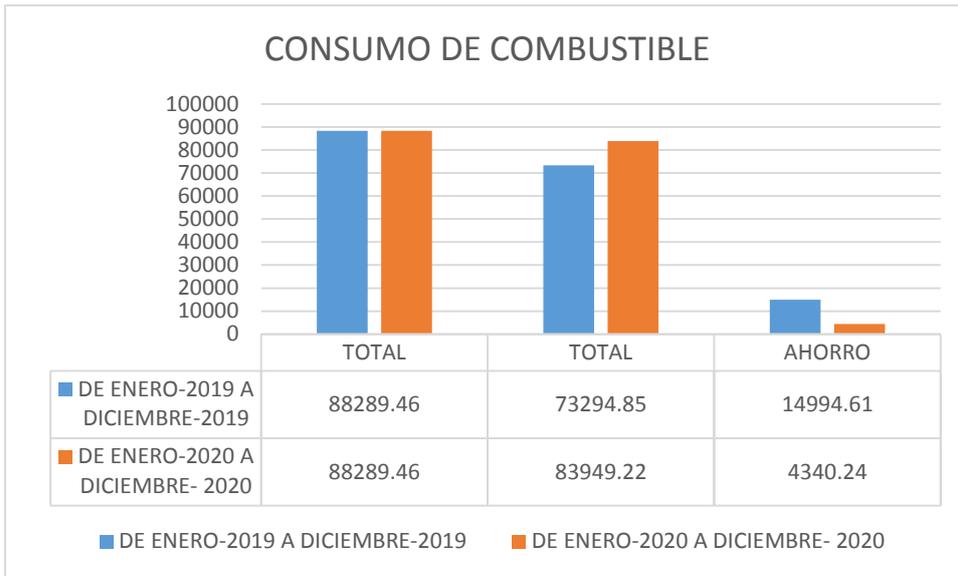
Gráfico 6. Unidades nuevas y operativas.

Anexo 5: G. Consumo de combustible.

Tabla 11. Consumo de combustible

GALONES	DE ENE-2019 A DIC-2019	DE ENE-2020 A DIC- 2020
TOTAL	88289.46	88289.46
TOTAL	73294.85	83949.22
AHORRO	14994.61	4340.24

Nota: Elaboración propia.



Nota: Elaboración propia.

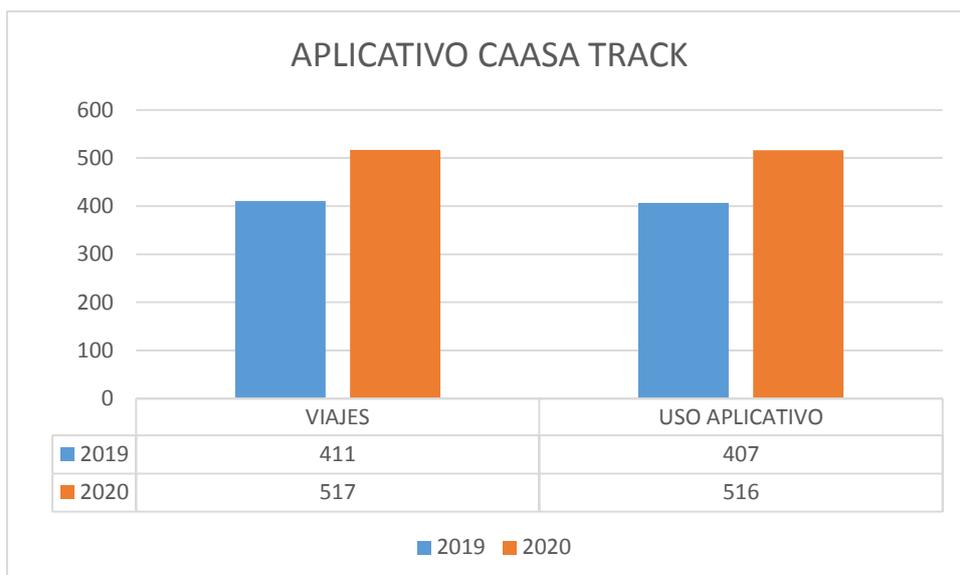
Gráfico 7. Consumo de combustible.

Anexo 5: H. Aplicativo Caasa Track.

Tabla 12. Aplicativo Caasa Track

	VIAJES	USO APLICATIVO	% USO
2019	411	407	99.03%
2020	517	516	99.81%

Nota: Elaboración propia.



Nota: Elaboración propia.

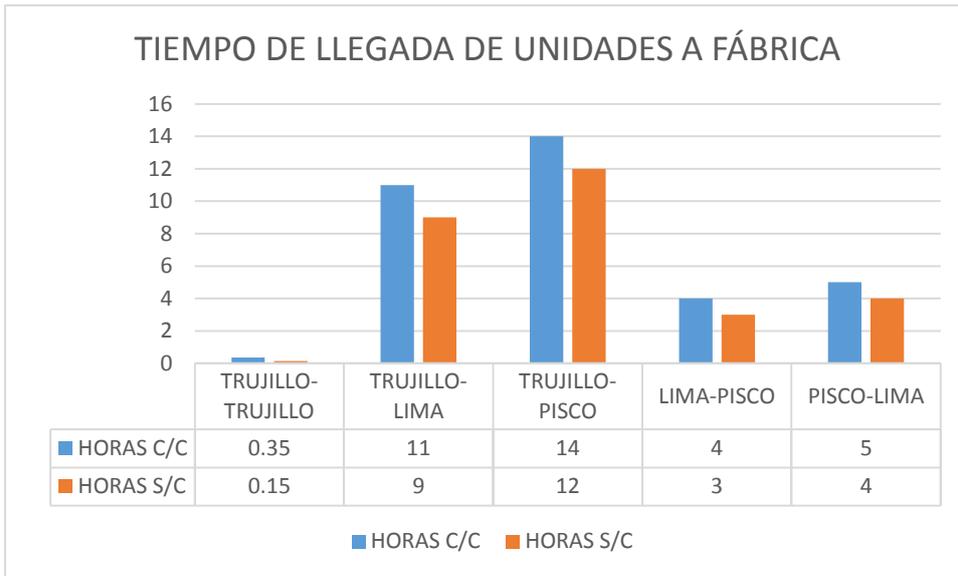
Gráfico 8. Aplicativo CAASA TRACK.

Anexo 5: I. Tiempo de Llegada de unidades a fábrica.

Tabla 13. Tiempo de Llegada de unidades a fábrica.

	HORAS C/C	HORAS S/C
TRUJILLO-TRUJILLO	0.35	0.15
TRUJILLO-LIMA	11	9
TRUJILLO-PISCO	14	12
LIMA-PISCO	4	3
PISCO-LIMA	5	4
TOTAL	34.35	28.15

Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia.

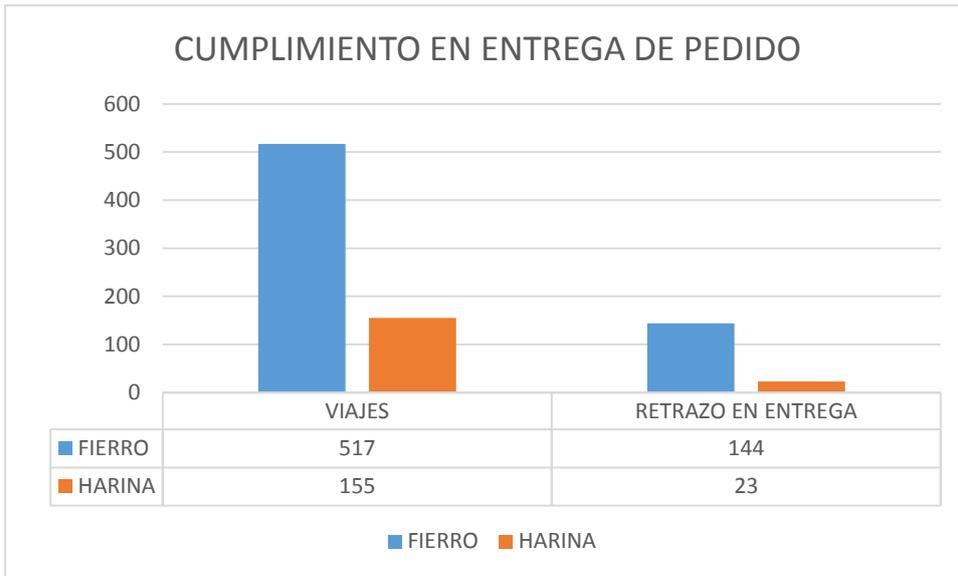
Gráfico 9. Tiempo de llegada de unidades la fábrica.

Anexo 5: J. Cumplimiento en entrega de pedido.

Tabla 14. Cumplimiento en entrega de pedido.

	VIAJES	RETRAZO EN ENTREGA	TOTAL
FIERRO	517	144	373
HARINA	155	23	132
TOTAL	672	167	505

Nota: Elaboración propia.



Nota: Elaboración propia.

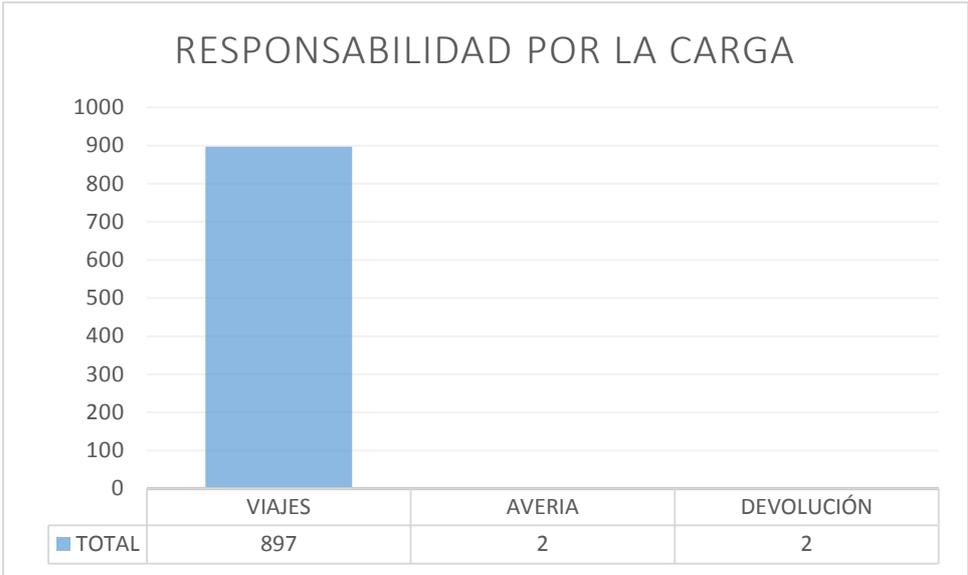
Gráfico 10. Cumplimiento en entrega de pedido.

Anexo 5: K. Responsabilidad por la carga.

Tabla 15. Responsabilidad por la carga

	VIAJES	AVERIA	DEVOLUCIÓN
TOTAL	897	2	2

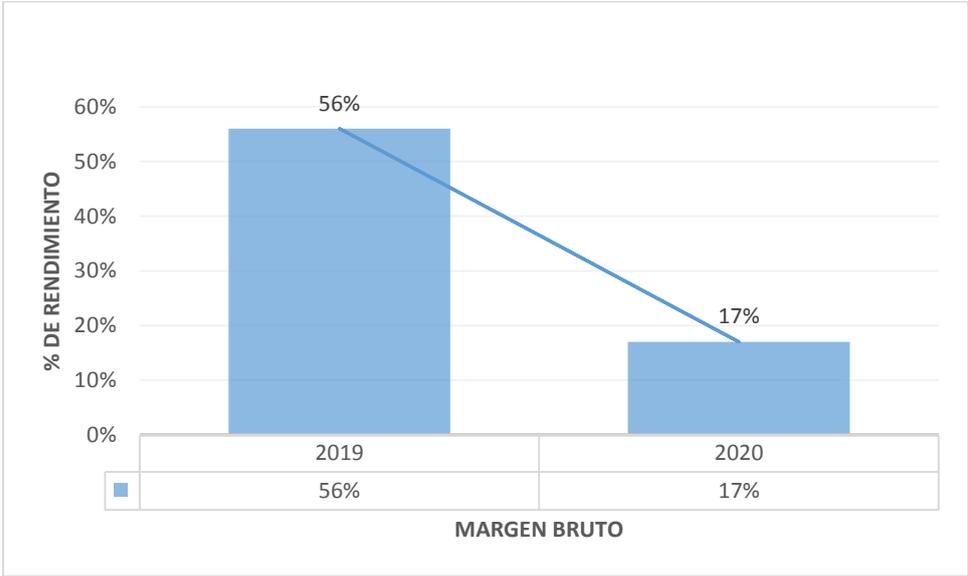
Nota: Elaboración propia.



Nota: Elaboración propia.

Gráfico 11. Responsabilidad por la carga.

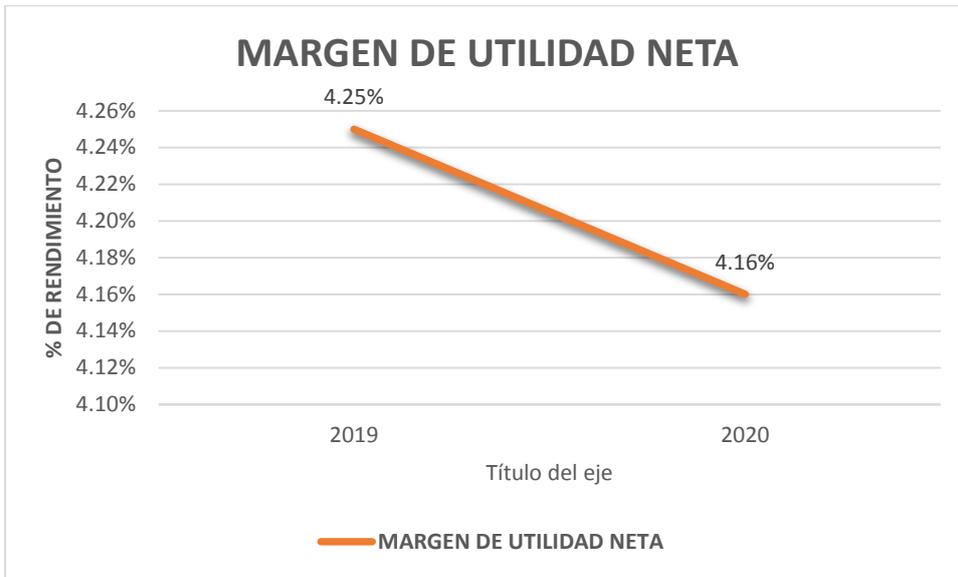
Anexo 6: A. Margen bruto



Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

Gráfico 12. Margen bruto.

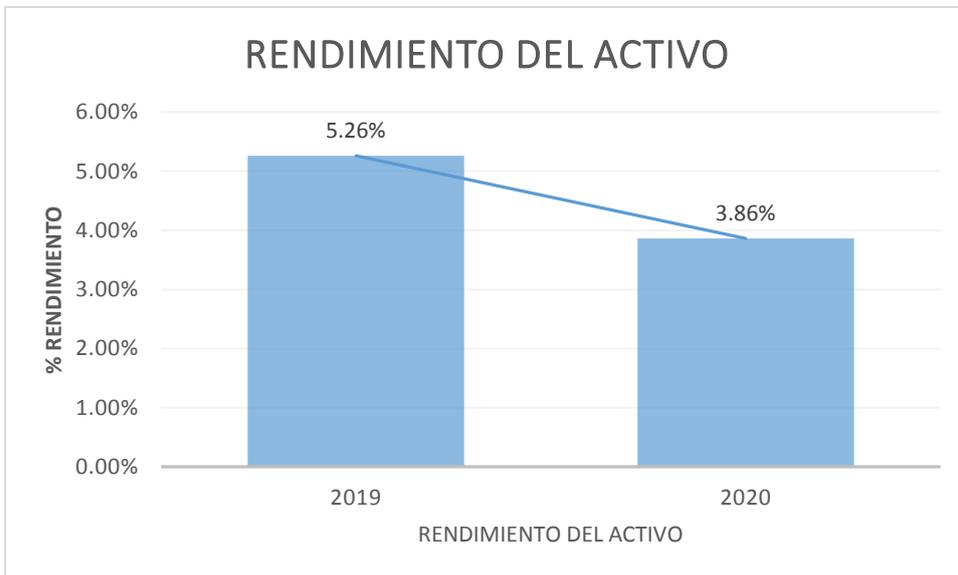
Anexo 6: B. Margen de utilidad neta



Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

Gráfico 13. Margen de utilidad neta.

Anexo 6: C. Rendimiento del activo.



Nota: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados

Gráfico 14. Rendimiento del activo.

Anexo 7: Estado de Resultados de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC.

EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MULTIPLES IBBA S.A.C

RUC: 20477500243

DOMICILIO FISCAL: AV. PANAMERICANA NORTE KM 571 P.J. EL MILAGRO (LOCAL EX ROMER) LA LIBERTAD - TRUJILLO - HUANCHACO

ESTADO DE RESULTADOS

DEL 31 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019-2020

(Expresado en nuevos soles)

	dic-19		dic-20		Diferencia Relativa	Diferencia Absoluta
	S/	%	S/	%		
VENTAS	2,524,230	100.00%	2,609,597	100.00%	-85,367	-3%
(-) COSTO DE VENTAS / SERVICIOS	1,105,118	-43.78%	2,167,996	-83.08%	1,062,878	-49%
UTILIDAD BRUTA	1,419,112	56.22%	441,601	16.92%	977,511	221%
(-) GASTOS DE ADMINISTRACION	-237,136	-9.39%	-279,977	-10.73%	42,841	-15%
(-) GASTOS DE VENTAS		0.00%		0.00%	0	
UTILIDAD DE OPERACIÓN	1,181,976	46.83%	161,624	6.19%	1,020,352	631%
(+) INGRESOS FINANCIEROS	214,430	8.49%	134	0.01%	214,296	159922%

(-) GASTOS FINANCIEROS	-165,089	-6.54%	-148,372	-5.69%	-16,717	11%
(-) GASTOS REPARABLES	1,151,702	-45.63%		0.00%	-1,151,702	
(+) OTROS INGRESOS EXCEPCIONALES		0.00%	41,803	1.60%	-41,803	-100%
(+) OTROS INGRESOS NO GRAVADOS		0.00%		0.00%	0	
(+) ENAJENACION DE BIENES DEL ACTIVO		0.00%		0.00%	0	
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO	79,615	3.15%	55,189	2.11%	24,426	44%
(+) ADICIONES	75,917	3.01%	150,346	5.76%	-74,429	-50%
(-) DEDUCCIONES	-20,750	-0.82%	111,907	4.29%	-132,657	-119%
RENTA NETA DEL EJERCICIO TRIBUTARIA	134,782	5.34%	93,628	3.59%	41,154	44%
TOTAL IMPUESTO A LA RENTA	-27,476	-1.09%	15,043	0.58%	-42,519	-283%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO FINANCIERO	107,306	4.25%	108,671	4.16%	-1,365	-1%

Anexo 8: Guía de transportista (para registrar viajes).

		EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MÚLTIPLES IBBA S.A.C.		R.U.C. 20477500243		
Av. Panamericana Norte Km. 571 El Milagro - Huanchaco Cel. 949436298 - 994154583 Email: transportesibbasac@gmail.com TRUJILLO - LA LIBERTAD		GUIA DE REMISION TRANSPORTISTA		0001- Nº 002101		
FECHA DE INICIO DEL TRASLADO	Nº REGISTRO MTC TRANSPORTISTA	1307565 CNG				
DIRECCION DEL PUNTO DE PARTIDA			DIRECCION DEL PUNTO DE LLEGADA			
Distrito: _____ Provincia: _____ Dpto. _____			Distrito: _____ Provincia: _____ Dpto. _____			
REMITENTE			DESTINATARIO			
Apellidos y Nombres o Razón Social			Apellidos y Nombres o Razón Social			
RUC: _____ Tipo y Nº de Doc. Identidad			RUC: _____ Tipo y Nº de Doc. Identidad			
UNIDAD DE TRANSPORTE Y CONDUCTOR		Marca:	Placa (s):			
Certif. Habilit. Vehicular:		Nº(s) Licencia(s) de Conducir:				
GUIA DE REMISION DEL REMITENTE		COMPROBANTE DE PAGO		SUJETO QUE EFECTUA EL PAGO		
Serie: _____		Tipo: _____ Serie: _____		Apellidos y Nombres: _____		
Número: _____		Número: _____		RUC: _____ Doc. Identidad		
CODIGO	DATOS DEL BIEN TRANSPORTADO			Unidad de Medida	CANTIDAD	PESO TOTAL
Llenar sólo en caso de Traslado		Motivo del Traslado:		Cert. Habilit. Vehicular:		
Marca:		Placa:		Lic. De Conducir:		
Conductor:		RUC:		Emp. Transp. & Serv. Mult. IBBA S.A.C.		
Empresa Sub Contratada		Nombre o Razón Social:		Conformidad del cliente		
Punto de Partida		Punto de Llegada:		Sr.(a)/(ita):		
INVERSIONES & GRAFICAS DLC E.I.R.L. R.U.C. 20559930769- Av. Miguel Grau Mz. 61 - Lt. 11 El Milagro Telf. (044) 771699 Serie : 0001 del 2001 al 2500 AUT. 1290825063 - F.I. 26/10/2020				REMITENTE		

Anexo 9: Hoja de limpieza.

EMPRESA DE TRANSPORTE: EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS
MULTIPLES IBBA SAC.
Dirección: PANAMERICANA NORTE KL 571 - EL MILAGRO TRUJILLO
RUC: 20477500243
Teléfono: 949436298 / 994154583

DECLARACION JURADA DE CARGAS ANTERIORES Y LIMPIEZA DE COMPARTIMIENTOS DE CARGA

FECHA	21-04-21	LOTE		REF. CLIENTE	PV7538
Gen. Carga	HAYDUK	Almacén	NEPTUNIA	SLP	07296/21
Contratante	PORT LOGISTICS				

Datos del chofer y vehículo:

Marca tracto/plataforma	INTERNATIONAL
Placas tracto/plataforma	B8M859/T4Q989
Chofer	LUIS GUILLERMO LUJAN CARRANZA
Brevete	D44379866

Inspección del Vehículo:

ITEM	CONFORME	NO CONFORME
Compartimiento de carga limpio, seco, libre de olores		
Compartimiento de carga sin huecos, clavos ni otros		
Cobertor limpio, sin huecos		
Plástico de piso limpio, sin huecos		

Carga anterior y Régimen de limpieza (de acuerdo a IDTF)

FECHA	Guía Remisión	PRODUCTO		LIMPIEZA		
		DESCRIPCION	CODIGO IDTF	Régimen	Método	Materiales usados
31-03	0002-1799	FIERRO		B		B
07-04	0002-1800	FIERRO RECICLADO		B		B
11-04	0002-1801	CALAMINA		B		B

NOTA: La información registrada en este formato es copia fiel del original.

LEYENDA:

RÉGIMEN DE LIMPIEZA	MATERIALES USADOS	
	METODO	MATERIALES USADOS
A: En seco	A: Aspiración	1: Agua caliente
B: con agua	B: Soplado a presión	2: Productos clorados
C: con agua y agente limpiador	C: Barrido	3: Desinfectantes
D: Desinfección (previo A, B o C)	D: Escobilla	4: Otros

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

Inspector de carga
DNI y firma

EMPRESA DE TRANSPORTES &
SERVICIOS MULTIPLES IBBA S.A.C
Luis Milner Pérez Ibañez
GERENTE GENERAL
Coordinador de transporte
DNI y firma

Anexo 10: seguridad de la carga.

GRUPO BUENAÑO S.A.C. CAL. AMAUTA MZA. C LOTE. 9 URB. MANPUERTO TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD		FACTURA ELECTRONICA RUC: 20602484662 E001-119		
Fecha de Vencimiento : Fecha de Emisión : 12/07/2020				
Señor(es)		EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MULTIPLES IBBA S.A.C.		
RUC		20477500243		
Dirección del Cliente		AV. PANAMERICANA NORTE - P.J. EL MILAGRO KM. 571 LOCAL EX ROMER LA LIBERTAD-TRUJILLO- HUANCHACO		
Tipo de Moneda		SOLES		
Observación :				
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario	ICBPER
4,00	UNIDAD	CARPAS DE POLITARP NARANJA DE 300 GRAMOS DE 17X7M	593.22	0.00
Valor de Venta de Operaciones Gratuitas : S/ 0.00			Sub Total Ventas : S/ 2,372.88 Anticipos : S/ 0.00 Descuentos : S/ 0.00 Valor Venta : S/ 2,372.88 ISC : S/ 0.00 IGV : S/ 427.12 ICBPER : S/ 0.00 Otros Cargos : S/ 0.00 Otros Tributos : S/ 0.00 Importe Total : S/ 2,800.00	
SON: DOS MIL OCHOCIENTOS Y 00/100 SOLES				
Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.				

 COMERCIALIZADORA OSWALDO E.I.R.L. RUC 20477472363 CAL. EL TUNANTE NRO. 136 INT. 1PIS URB. PALERMO, TRUJILLO, TRUJILLO - LA LIBERTAD Central telefónica: 044-345873 - 948595906 - 944240015 Email: comercializadoraoswaldo@hotmail.com		FACTURA ELECTRÓNICA FFF1-00000595					
FECHA DE EMISIÓN		2020-12-26					
FECHA DE VENCIMIENTO		2020-12-26					
CLIENTE:		EMPRESA DE TRANSPORTES & SERVICIOS MULTIPLES IBBA S.A.C.					
RUC		20477500243					
DIRECCIÓN:		AV. PANAMERICANA NORTE KM. 571 P.J.EL MILAGRO(Local EX ROMER), HUANCHACO, TRUJILLO - LA LIBERTAD					
Guías de remisión							
CANT.	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	LOTE	SERIE	P.UNIT	DTO.	TOTAL
1	NIU	MALLA COCO GRANDE PARA TRACTO BEG -835			450.00	0	450.00
						OP. GRAVADAS: S/	381.36
						IGV: S/	68.64
						TOTAL A PAGAR: S/	450.00
SON: CUATROCIENTOS CINCUENTA CON 00/100 SOLES							
BANCO DE CREDITO DEL PERU Soles N°: 570-2015074-0-57 CCI: 002570-002015074057-07 BBVA CONTINENTAL Soles N°: 0011-0251-0200257788-66 CAJA TRUJILLO Soles N°: 252321052035 CCI: 80202500232105203571							
							
Código Hash: 1fEzN80uHideHie6jU2bCYnCB0=							
PAGOS: • Efectivo - S/ 450							
Vendedor: Administrador							

Anexo 11: Declaratoria de autenticidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Guevara Ibañez, Edgar Fran alumno de la Facultad de Ciencias / Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Trujillo, identificado DNI N° 70365257, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulado:

"Productividad y Rentabilidad de la Empresa de Transportes & Servicios Múltiples IBBA SAC-Trujillo 2019-2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 08 de julio de 2021

Guevara Ibañez, Edgar Fran

DNI N° 70365257

[Orcid:0000-0002-9595-8320](https://orcid.org/0000-0002-9595-8320)