

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LOS COSTOS LABORALES DE LOS OPERADORES DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EXPORTADORA DE SERVICIOS DE CALL CENTER. BELFORTE S.A.C. LIMA, 2018”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Ana Josefina López Goñas

Maria Angelica Sanchez Chavez

Asesor:

Mg. César Peña Oxolón

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis primeramente a Dios quien me permitió culminar con éxito esta etapa de mi vida en la cual entendí y valoré cada una de las bendiciones con las que él me rodea.

A mis papitos Ascensión y Juana, quienes me bendicen y protegen desde el cielo cada día.

A mis padres Amador y Esperanza, y a cada una de mis hermanas (J, C, V, J y J) que han sido mi soporte a lo largo de este periodo.

A mi único hijo Christopher quien es mi razón para esforzarme en el presente y el mañana siendo mi principal motivación. Como en todos mis logros en este también está presente.

Muchas gracias hijo por haber sacrificado momentos en familia para ser invertido en el desarrollo de estas. Gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios.

Maria Angelica Sanchez Chavez

Dedico esta Tesis primeramente a mis padres Wilder López Culqui y Marta Goñas de López, muchas gracias por todo el apoyo por estar conmigo en el momento más difícil, gracias papá por tu apoyo incondicional con mis hijos.

A mis hermanos Francisco, David y Gabriel, por su apoyo a diario ustedes fueron indispensables en este logro.

A mis hijos Thiago y Sandra que son mi motivo e inspiración, gracias por colaborar, sacrificamos muchos momentos familiares.

A mi tía Nilsa, por su apoyo incondicional, sé que cuento contigo siempre.

A todos mis amigos que conocí en este proceso, muchas gracias por todo su apoyo, estoy feliz de haberlos conocido.

Ana Josefina López Goñas

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos guiado a lo largo de nuestra carrera siendo nuestra fortaleza en nuestros momentos de debilidad brindándonos una vida llena de aprendizaje y experiencias.

A mi compañera de tesis por ser parte importante en mi carrera y ser ejemplo de desarrollo profesional, por habernos apoyado mutuamente en las buenas y malas sobre todo por la paciencia y amistad incondicional.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	101
CAPÍTULO V. Bibliografía.....	106
ANEXOS.....	109
ANEXO N° 1 Matriz de Consistencia.....	109
ANEXO N° 2 Matriz de Operacional de Variables	109
ANEXO N° 3 Guía de Entrevista	109
ANEXO N° 4 Estado de Situación Financiera al 31/12/2016	109
ANEXO N° 5 Anexos del Estado de Situación Financiera al 31/12/2016.....	109
ANEXO N° 6 Estado de Resultados Integrales al 31/12/2016	109
ANEXO N° 7 Anexos del Estado de Resultados Integrales al 31/12/2016.....	109
ANEXO N° 8 Estado de Situación Financiera al 31/12/2017	109
ANEXO N° 9 Anexos del Estado de Situación Financiera al 31/12/2017	109
ANEXO N° 10 Estado de Resultados Integrales al 31/12/2017	109
ANEXO N° 11 Anexos del Estado de Resultados Integrales al 31/12/2017.....	109
ANEXO N° 12 Estado de Situación Financiera al 31/03/2018.....	109

ANEXO N° 13	Anexos del Estado de Situación Financiera al 31/03/2018	109
ANEXO N° 14	Estado de Resultados Integrales al 31/03/2018	134
ANEXO N° 15	Anexos del Estado de Resultados Integrales al 31/03/2018.....	135
ANEXO N° 16	Estado de Situación Financiera al 30/04/2018.....	138
ANEXO N° 17	Anexos del Estado de Situación Financiera al 30/04/2018.....	139
ANEXO N° 18	Estado de Resultados Integrales al 30/04/2018	143
ANEXO N° 19	Anexos del Estado de Resultados Integrales al 30/04/2018.....	144
ANEXO N° 20	Ficha RUC Belforte S.A.C.	146
ANEXO N° 21	Carta de Autorización Belforte S.A.C.	148

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	92
TABLA N° 2	93
TABLA N° 3	94
TABLA N° 4	94
TABLA N° 5	95
TABLA N° 6	95
TABLA N° 7	96
TABLA N° 8	96
TABLA N° 9	97
TABLA N° 10	97

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C, Lima 2018. Nuestra investigación reúne las condiciones de un estudio aplicativo, la muestra es de 200 operadores de cobranzas hasta el mes de marzo 2018 y a partir de abril 260, las técnicas e instrumentos utilizados fueron la entrevista y lista de cotejo.

Para comprobar nuestra hipótesis general si los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C, tuvimos que analizar los estados financieros por cada ejercicio y también comparativos de los años 2016 y 2017, posteriormente analizamos los estados financieros al 31/03/2018 y 30/04/2018 ya que de un mes a otro se produjo el incremento legal de la remuneración mínima vital, donde se determinó que el incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza del Call Center, tienen un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa. Además, para conocer el porcentaje que representa este incremento en el costo de venta elaboramos tablas para calcular los costos fijos de los operadores de cobranza ayudándonos con los datos de los estados de resultados integrales y otros datos obtenidos en las entrevistas realizadas al personal de la empresa. Finalmente, como aporte a nuestra investigación teniendo en cuenta que en esta empresa los costos laborales representan aproximadamente el 75% del costo de venta, propusimos modificar la jornada y el horario de trabajo con la finalidad de reducir los costos laborales y generar mayor rentabilidad.

Palabras clave: Rentabilidad, Costo Laboral, Incremento, Call Center y Derecho laboral

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine how labor costs have an effect on the profitability of the Call Center Belforte SAC, Lima 2018 service exporting company. Our research meets the conditions of an applicative study, the sample is 200 collections operators until the month of March 2018 and as of April 260, the techniques and instruments used were the interview and checklist.

To check our general hypothesis if labor costs have an effect on the profitability of the Call Center Belforte SAC service exporting company, we had to analyze the financial statements for each year and also comparative data for the years 2016 and 2017, later we analyzed the financial statements. as of 03/31/2018 and 04/30/2018 since from one month to the other there was a legal increase in the minimum vital remuneration, where it was determined that the increase in labor costs of the Call Center collection operators have a significant effect on the profitability of the company. In addition, to know the percentage that this increase in the cost of sale represents, we prepare tables to calculate the fixed costs of the collection operators, helping us with the data from the comprehensive income statements and other data obtained in the interviews carried out with the company personnel. Finally, as a contribution to our research taking into account that in this company labor costs represent approximately 75% of the cost of sale, we proposed to modify the working day and hours in order to reduce labor costs and generate greater profitability.

Keywords: Profitability, Labor Cost, Increase, Call Center and collection operators

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En los diversos países del mundo, existe la problemática de cuánto debería ser la Remuneración Mínima Vital de cada País, debido a que éste importe permite a los trabajadores de los diversos sectores económicos y profesiones tener un bienestar económico, sin embargo, genera costos laborales a las empresas generando un efecto en su rentabilidad.

En el caso de los Países desarrollados la remuneración mínima vital les permite tener una excelente calidad de vida, sin embargo, en algunos casos esta remuneración perjudica a empresas y trabajadores, por ejemplo, en el caso de la Unión Europea la carga impositiva para financiar la sociedad de bienestar es demasiado alta tanto para empresas y trabajadores, esto causa que algunas empresas no contraten personal ya que afecta su rentabilidad, y por lo tanto genera desempleo.

En los Países Sudamericanos por lo general las Leyes laborales se dictan con fines políticos, la remuneración mínima de la mayoría de los países de este continente con excepción de Chile, no refleja su realidad económica, esto se debe a las políticas populistas.

En el Perú la remuneración mínima vital ha ido incrementando en la última década en un 41% aproximadamente, pero a pesar de ello no cubre con las necesidades de la canasta mínima, sin embargo, el costo laboral para las empresas es elevado sobre todo para la micro y pequeña empresa ya que no generan una rentabilidad adecuada para mantenerse en el mercado.

En la empresa exportadora de servicios de Call Center **Belforte SAC**, el aumento de la remuneración mínima en el 2018 ha generado problemas financieros debido a que se dio repentinamente sin ninguna evaluación por parte del gobierno, generando el incremento de los costos laborales como son la CTS, Vacaciones, Gratificaciones, Asignación Familiar y Essalud. Esto generó que disminuya su rentabilidad ya que tiene que asumir el incremento de la mano de obra.

1.2 Antecedentes de la Investigación

1.2.1 Variable Independiente: Costos Laborales

El costo laboral es aquel que incurre la empresa por emplear recursos humanos como contraprestación de los servicios contratados. Incluye tanto la remuneración bruta, beneficios sociales, la seguridad social y seguros privados, en beneficio de los empleados y ocasionalmente el pago de eventuales indemnizaciones o compensación, capacitación de personal y transporte. El costo laboral tiene significado diferente éste es según se examine desde la perspectiva del trabajador o empleador.

1.2.1.1 Tesis Nacionales

1.2.1.1.1 (Vilchez & Gordillo , 2018) En su tesis **Acogimiento al régimen especial laboral de la pequeña y microempresa y el impacto en los costos laborales de la Empresa Fortaleza S.A.C.** (Trujillo Perú), para optar al título de contador público los tesisistas llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que la empresa FORTALEZA S.A.C. al acogerse al Régimen Especial Laboral de la pequeña microempresa tuvo un impacto significativo en los costos laborales ya que hubo una reducción con el pago relacionado a sus trabajadores y legislación laboral determinando 3 aspectos: remuneraciones, beneficios sociales y gastos en los trámites para el registro de contratos.
- Así mismo la empresa FORTALEZA S.A.C. asumía costos laborales por planillas y obligaciones laborales en promedio mensuales de S/ 9,115.30.

- Sin embargo, ante la oportunidad y estrategia de abrir un nuevo punto de venta la compañía se vio en la necesidad de contratar 5 trabajadores dentro del Régimen General Laboral su costo se incrementó a S/ 15,778.09 en este monto se incluyeron remuneraciones, beneficios sociales y aportaciones.
- Por otro lado, la empresa FORTALEZA S.A.C. cumplió con los requisitos del acogimiento al Régimen Especial Laboral de la pequeña microempresa ya que su planilla sería de 9 trabajadores y sus ventas no superarían las 150 UIT. Para esto presentaron la solicitud de registro y número de ruc. En este nuevo régimen hubo una disminución en el importe de registro de contratos, no pago de asignación familiar ya que por el régimen no corresponde, las vacaciones serían por 15 días, las gratificaciones serán la mitad de la remuneración más el 9% de la bonificación extraordinaria y la CTS sería 15 bonificaciones diarias por cada año laborado.
- Que al comparar los costos laborales de la empresa FORTALEZA S.A.C. del Régimen General mediante la nueva propuesta al acogimiento del Régimen Especial Laboral de la pequeña microempresa se mostró una disminución de 8% lo cual causó un impacto positivo en los costos laborales de esta empresa”. P-75,76

1.2.1.1.2 (García, 2018) en su tesis **Costos laborales y su incidencia en la estructura económica de la empresa pesquera Exalmar S.A.A. de la Provincia de Ascope (Trujillo-Perú)** para optar por el grado de bachiller de Ciencias Económicas, menciona las siguientes conclusiones:

- Que los costos laborales de la empresa Pesquera Exalmar S.A.A. se incrementaron más que los ingresos generando una reducción en la utilidad, ya que tenían sobrecostos que no son obligatorios, pero influyeron en el resultado del ejercicio.
- Así mismo se identificó que los costos laborales por conceptos de transporte del personal, gastos de alimentación, gastos por capacitaciones, las aportaciones al Senati, al Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo, al Seguro vida Ley, al Essalud fueron beneficios que a corto plazo eran un gasto para la empresa, pero a largo plazo serian de base para desarrollo y crecimiento de la empresa.
- Por otro lado, la empresa Pesquera Exalmar con el conocimiento de su normativa laboral podría lograr sus objetivos económicos generando una cultura tributaria y una imagen institucional.
- Concluyendo que la incidencia de los costos laborales como resultado al comparar los periodos 2012 y 2011 representaban porcentajes de 4.94% y 7.31%”. P-61

1.2.1.1.3 (Pizarro & Vélez, 2018) en su Revista Jurídica Científica SSIAS 2016 **La Reducción de Costos Laborales como causa de informalidad en la contratación laboral de las Empresas Privadas de Chiclayo** (Chiclayo – Perú) llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que el sector económico consideró que los Costos Laborales en nuestro país eran elevados lo cual impedía el crecimiento empresarial y competitividad generando informalidad, para esto propusieron una reforma laboral para reducir costos como solución al problema de formalización.

- Por otro lado, el estado debería implementar un plan de formalización laboral y competitividad empresarial que capacite a los empleadores en costos permitidos para que estos apliquen las leyes laborales sin lastimar los derechos de los trabajadores con esto habría un crecimiento empresarial y se fomentaría la contratación formal.
- Así mismo consideraron que el costo laboral no limitaba a la competitividad empresarial ya que identificaron otros factores que generan cargas económicas como la baja e ineficiencia productividad del trabajador o ineficiencia del empleador al estructurar su sistema de normas.
- Así mismo al reducir los costos laborales de ley se pone en riesgo la integridad del Derecho Laboral como ciencia jurídica que vela por los derechos del trabajador” P - 17

1.2.1.1.4 (Alvarez , 2018) En su tesis sobre **La aplicación de la ley que aprueba las normas de la aprobación del sector agrario y su efecto en los Costos Laborales en la Empresa Agroindustrias José & Luis SAC del distrito de Guadalupe Año 2015** (Trujillo – Perú) llegó a la siguiente conclusión:

- Que la empresa Agroindustrias José & Luis SAC del distrito de Guadalupe Año 2015 al acogerse a la ley de promoción del Sector Agrario se benefició con ganancias económicas mayores a la de años anteriores.
- Sin embargo, el personal administrativo conocía de los beneficios que trae esta ley, pero el personal obrero conocía muy poco de esto.

- Así mismo el pago de CTS y gratificaciones de los trabajadores se pagaba en proporción mensualmente, las liquidaciones se cancelaban anualmente por 15 días de descanso al año.
- Por otro lado, compararon a la empresa de Régimen General a Régimen Agrario y su Impuesto a la Renta se reducía de 28% a 15% y ESSALUD la tasa porcentual de 9% a 4%, favoreciéndose en la ganancia que obtuvo por los beneficios que la Ley otorga, ya que gracias a este acogimiento pagará 5% menos de ESSALUD y tendrá más ganancia en producción”. P - 80

1.2.1.1.5 (Sanchez, 2020) en su tesis “**Incidencia de los Costos Laborales en la Rentabilidad de la Mype, Seguridad, Servicios e Inteligencia de la ciudad de Chiclayo 2016**”, (Chiclayo – Perú) nos manifestó las siguientes conclusiones:

- Que la situación financiera de la empresa no era positiva se descapitalizó, por el exceso de costos laborales y endeudamiento con proveedores por compras en beneficio de sus clientes los cuales no cumplieron con el servicio prestado volviéndose cuentas incobrables.
- Así mismo los costos de los servicios prestados representaban el 89% de los ingresos todo esto debido a la mala gestión empresarial y deficiente toma de decisiones.
- Por otro lado, la rentabilidad económica y financiera de la empresa fue negativa y afectada ya que no se pudo cubrir los gastos operativos y administrativos obteniendo como resultado pérdidas en el ejercicio”. P - 93

1.2.1.2 Tesis Internacionales

1.2.1.2.1 (Tello, 2018) en su libro titulado **“Brecha en los costos laborales debido a la obesidad de los trabajadores”** (Antioquia – Chile)

llegó a la siguiente conclusión:

- Que el costo laboral de un trabajador obeso era superior en comparación con el trabajador no obeso ya que la obesidad provoca mayores costos en una empresa.
- Así mismo recolectaron datos que aplicaron a trabajadores de diferentes organizaciones, obteniendo resultados estadísticos. Esto se midió en base a costos directos, pagos de sueldo y cotización a cargo del empleador y horas extras y costos indirectos son los que asume el empleador que no se descuentan del sueldo del trabajador como seguros y costos por reclutamiento y selección
- Por otro lado, los resultados es el ausentismo de las personas obesas era mayor al de las personas no obesas, esto se midió por los días que el trabajador no asistió a su lugar de trabajo entre personas obesas y no obesas se consideró ausencias médicas y no justificadas.
- Por último, hubo mucha diferencia en la productividad entre trabajadores obesos y no obesos, esto se midió por factores que afectaban al rendimiento físico e intelectual de una persona”. P

– 37

1.2.1.2.2 (Arango & Flores, 2018) en su artículo acerca de los estudios sobre la **“Informalidad laboral y elementos para un salario mínimo diferencial por regiones en Colombia”** (Colombia) llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que el salario mínimo fue causa de la informalidad laboral en Colombia y variaba a lo largo y ancho de la geografía nacional este salario era diferencial por región y dependía de la productividad laboral.
- Por otro lado, algunas regiones resultarían afectadas con la relación del salario mínimo y un indicador del salario de la economía esto aumentaría la tasa de informalidad promedio en el país.
- Sin embargo, el subsidio familiar se debe dejar a elección del empleador y el empleado si quieren o no pagar el 4% y permitir la competencia de las cajas con mejoras en sus servicios.
- Así mismo la tasa de ocupación formal se vio afectada con el salario mínimo, cabe decir que ante el incremento del PIB caería en promedio de 1 año”. P - 27

1.2.1.2.3 (Ghigliani, 2018) en su Revista del programa de investigaciones del conflicto social acerca de **“Los estudios cuantitativos sobre conflictos laborales en Argentina”** (Argentina) llegó a la siguiente conclusión:

- Que se deben subrayar los pro y contras de la base de datos construida con información de diarios ya que el artículo analizó diferente las teorías sobre conflictos laborales.
- Sin embargo, el problema principal es que las bases de datos no estuvieron disponibles públicamente siendo un obstáculo para compatibilizar series mediante correlaciones y estadísticas, el autor solo accedió a datos publicados y organizados o a través de relaciones personales; obteniendo como resultado que las explicaciones son insuficientes.

- Por otro lado, el autor concluyó que sería mejor trabajar en la integración de distintos enfoques y en una reconstrucción cualitativa para poder comprender mejor la lucha de los trabajadores”. P – 10,11,13

1.2.1.2.4 (Stefoni, Leiva, & Bonhomme, 2017) en su revista científica REMHU Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana **“Migración Internacional y Precariedad Laboral - Caso de la Industria de la Construcción en Chile”**, (Santiago – Chile) llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que el trabajo de construcción y la migración sufrieron cambios importantes a nivel de gestión ya que sus condiciones laborales no tienen garantías. El trabajador migrante por su condición de extranjero acepta esto.
- Así mismo los empresarios preferían contratar extranjeros migrantes ya que se ahoraban el pago del seguro social y costos económicos.
- Por tanto, las empresas pequeñas de carácter informal son las que tienen mayor inseguridad. Las grandes empresas son fiscalizadas por organismos laborales por tanto cumplen con la legislación vigente.
- Sin embargo, el trabajo de construcción para las personas migrantes se volvió muy inseguro debido a la disposición de migrantes en busca de empleo.
- Por otro lado, se ha puesto freno a las grandes empresas y proyectos por medio de la ley de subcontratación, pero igual se debe seguir controlando a todas las empresas.

- Que se consideró la importancia de los sindicatos en cuanto a su organización y coordinación para exigir mejoras laborales y salariales. En Chile hay ausencia de sindicatos en el rubro construcción por eso que la inseguridad se incrementó.
- Por último, se revisaron las condiciones de contratos por obras composición del salario final y contratación sucesiva del trabajador ya que hoy en día la ley ampara a los migrantes por ser más vulnerados”. P – 15,16

1.2.1.2.5 (Fernández, 2018) en su publicación científica **Informe Laboral de Costes Laborales y Salarios en España: Gabinete Técnico de Castilla y León** (Valladolid – España) con datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística llegó a las siguientes conclusiones:

- Que según el INE (Instituto Nacional de Estadística) en su encuesta trimestral del periodo 2016 mostró que los salarios y costes laborales se incrementaron en relación al periodo anterior debido a la recuperación de parte de la paga extraordinaria de los empleados públicos suprimida en el año 2012
- Así mismo obtuvieron como resultado la disminución de personas trabajando debido a que en los últimos años la baja salarial no estimuló la creación de empleos.
- Por último, los autores concluyeron que la crisis ha sido dura y los mayores afectados son los trabajadores y que seguirán trabajando desde su sindicato para ofrecer propuestas para contribuir a mejorar la economía permitiendo la mejoras laborales y mayor calidad de vida para los trabajadores de su comunidad”. P – 12,13

1.2.2 Variable Dependiente: La Rentabilidad de la empresa

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo este uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, sub sector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

1.2.2.1 Tesis Nacionales de la Variable de Rentabilidad

1.2.2.1.1 (Medina & Mauricci, 2018). En su tesis **Factores que influyen en la Rentabilidad por Línea de Negocio en la Clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009, 2013** (Trujillo – Perú) para obtener el título de Economía con mención en Finanzas nos concluyen:

- Que los autores obtuvieron como resultado que el principal factor que influyó en la rentabilidad fue el capital humano representado por la cantidad de trabajadores, además tuvo mucha influencia el desempeño de la empresa.
- Así mismo las líneas de negocio que aportaban a la rentabilidad del negocio fue la línea Ambulatoria, Hospitalización y Emergencia como factores el nivel de ventas.
- Por tanto, se dificultó calcular el porcentaje de participación de los costos respecto a las ventas para poder determinar la rentabilidad por cada tipo de servicio que ofrecía la clínica.
- Así mismo los activos fijos impactaron en el nivel de la rentabilidad seguido del capital humano y las ventas.
- Por último, a lo largo del periodo la línea de negocio ambulatoria tuvo resultados positivos que influyeron en la rentabilidad”. P - 37

1.2.2.1.2 (Sánchez, 2018) en su tesis **Gestión de Procesos y la Rentabilidad en las Empresas de Courier en Lima Metropolitana 2012 - 2013** (Lima – Perú) para obtener su título de Contador Público nos concluye:

- Que gran parte de las empresas de este sector no aplicaban una buena gestión en las entregas de sus encomiendas, ocasionando demoras e insatisfacción en sus clientes y un mayor tiempo de horas hombre.
- Así mismo las empresas de Courier no mejoraban su productividad ya que no identificaban las causas por tanto no pudieron tomar decisiones.

- Por otro lado, las empresas de Courier tuvieron ineficiencias en la gestión de compras ocasionando retrasos en los despachos afectando la rentabilidad.
- Por último, las empresas de Courier no invierten en tecnología es por eso que no logran competitividad y no incrementan el riesgo financiero”. P - 128

1.2.2.1.3 (Urpeque, 2018) en su tesis **Análisis del Incremento de la Rentabilidad para la adopción de Tecnología en la Asociación de Turismo y Artesanía Sicán de Pomac III Chiclayo**, (Chiclayo – Perú) para obtener el título de Contador Público, nos concluye lo siguiente:

- Que el algodón nativo es propicio para generar economía en la Asociación de artesanía y turismo Sicán de Poma III, ya que se puede solventar económicamente.
- Por tanto, para mejorar la producción e incrementar la rentabilidad identificó un paquete tecnológico el cual ayudó a mejorar la producción.
- Así mismo se evaluó tendencias de importación de algunos países para entrar a mercados internacionales obteniendo resultados positivos.
- Por último, los productos hechos de algodón nativo pueden ser rentables, pero se deben considerar factores para el proceso productivo y recibir apoyo económico que pueda aumentar su rentabilidad”. P – 132

1.2.2.1.4 (López, 2018) en su Tesis **Aplicación de un planeamiento financiero para mejorar la rentabilidad de la empresa Coesti S.A. Estación de Servicio Año 2017** (Trujillo – Perú) para obtener el título de Contador Público concluye:

- Que las ventas en los 3 últimos periodos 2014,2015 y 2016 disminuyeron debido a la disminución de descuentos y eliminación de promociones a los clientes, competencias y por no presentarse a licitaciones públicas.
- En el periodo 2016 las ventas al crédito fueron muy altas ya que es casi el 50% de sus ventas esto incide en su solvencia financiera, debido a que no tienen definidas sus políticas de cobranza.
- Que el sistema organizacional de Coesti no estaba bien definido ya que existen duplicidad de funciones por no tener un lineamiento a seguir.
- Que el área de ventas no llevaba un control del flujo de efectivo por turno y colaborador lo cual generó fuga constante de dinero perjudicando al trabajador ya que se le descontaba.
- El personal de venta no estaba dedicado al 100% a su trabajo ya que la mayor parte de su tiempo lo dedican al ocio.
- Para el periodo 2017 implementaron un planeamiento financiero para la empresa donde se involucra las políticas necesarias para obtener un buen índice de rentabilidad financiera por el incremento de sus ventas.
- Por último, siguiendo las políticas de endeudamiento el capital de trabajo esta administrado adecuadamente esto debido a las decisiones financieras de la gerencia”. P – 90,91

1.2.2.1.5 (Cruzado, 2018) en su tesis **Implementación de un Sistema de Control Interno en el Proceso Logístico y su impacto en la Rentabilidad de la Constructora Rio Bado SAC en el año 2014** (Trujillo – Perú) para optar por el título profesional de Contador Público concluyó:

- Que el control de sus procesos logísticos, ha implementado nuevas formas de mejoras y perfeccionar su sistema de Control Interno para llevar a cabo una buena gestión.
- Así mismo, se diagnosticó que por falta de personal logístico se producía robo interno por parte del personal y robo externo por personas ajenas, que robaron, compra de materiales y alquiler de transporte a 1 solo proveedor los cuales elevaban los precios y mal almacenamiento de materiales de construcción deteriorándose significativamente.
- Por tanto, se usó la metodología del COSO para mejorar el ambiente de control, se analizó un plan de riesgo para mejoras, implementándose formularios para seguimiento y control de planes estratégicos, mediante memorándum se hizo saber al personal sobre talleres de actitud e integración al entorno laboral.
- Por último, se implementó el sistema de control interno en el área de Logística bajo la autorización de gerencia general de la constructora”. P - 115,116

1.2.2.2 Tesis Internacionales de la Variable de Rentabilidad

1.2.2.2.1 (Albornoz, 2018) en su Tesis Doctoral **Rentabilidad, Riesgo y Eficiencia de los Mercados Bursátiles Estadounidense, Español, Mexicano y Venezolano** (Córdova – Argentina) nos concluye lo siguiente:

- Que al analizar los hitos de la economía durante el año 2000 y 2009. Se vieron diferentes sucesos que afectaron las bolsas de valores, como en Estados Unidos fue el atentado del 11 de Setiembre lo cual trajo como consecuencia la caída de las bolsas mundiales, el aumento del precio de la gasolina materia prima crisis alimentaria y crisis hipotecaria. México fue el país que recibió mayor inversión extranjera, sufrió los efectos de la crisis de estados Unidos por lo que aumentó el desempleo y depreciación de la moneda mexicana y epidemia de gripe A(H1N1) afectando al sector turismo. En España se incrementó el sector inmobiliario, aumento de la renta e incorporación de la mujer al trabajo. En Venezuela le favoreció el incremento del precio del petróleo lo cual le permitió aumentar su economía posteriormente a esto ya se devaluó su moneda debido a que su presidente implantó el control cambiario.
- Por último, concluyeron que para que estos mercados contribuyan al desarrollo económico de un país deberá de depender de su capacidad y eficiencia. Con el incremento de las inversiones en los mercados se da importancia al análisis de rentabilidad y riesgo de las acciones”. P – 306,307,308

1.2.2.2.2 (Altuve, 2014) en su publicación científica **Rentabilidad de la Variable Activo corriente o circulante** (Mérida – Venezuela) en la revista Actualidad Contable FACES nos concluye:

- Que está demostrado que los activos circulantes o corrientes generan rentabilidad y guarda proporciones por encima de la obtención del costo de oportunidad del pasivo corriente. El activo circulante genera rentabilidad, en cada uno de sus componentes o variables.
- Por último, el efectivo cubría las necesidades de corto plazo de acuerdo a la planificación se indicó que genera rentabilidad lo cual se contrastó con el costo de oportunidad”. P – 17

1.2.2.2.3 (Arguelles , Quijano, & Fajardo , Revista Internacional Administración & Finanzas, 2018) en su publicación científica **Rentabilidad y Calidad de Vida Laboral** (Campeche – México) en la Revista Internacional Administración y Finanzas concluye:

- Que se observan 33 empresas censadas del ramo turístico del Municipio de Campeche, sus consecuencias fueron generalizadas por tanto servirían de guía para estas organizaciones.
- Por tanto, si mejoraban las dimensiones de vida del trabajador habrá mayor utilidad a distribuir entre los propietarios de las unidades económicas.
- Por último, a lo largo de los años las empresas reconocen que uno de sus principales recursos en su organización son los trabajadores ya que ellos con sus esfuerzos y productividad

logran que estas permanezcan en el tiempo obteniendo mayores resultados organizacionales esto se debe a la calidad de vida laboral que estas le dan a cada uno de sus trabajadores”.
P – 90,91

1.2.2.2.4 (Tinoco, 2018) en su tesis **Análisis de la Rentabilidad y su Influencia en la Producción de la Camaronera Hualtaco del Cantón Huaquillas** (Machala – Ecuador) para optar por el Título de Economista Agropecuario concluye:

- Que el análisis de los indicadores demostró que la empresa tuvo buena liquidez para pagar su deuda a corto plazo, pero la inversión no fue rentable.
- Así mismo, la empresa no tenía deudas a largo plazo por las que tenga que preocuparse a pesar que el margen de utilidad resulto negativo.
- Por otro lado, la empresa no tenía un departamento financiero que le ayude a planificar, analizar el control de los recursos.
- Que no hay materia prima suficiente que son fundamentales en la empresa sin embargo hay otras de menor uso las cuales se merman y deterioran por baja rotación.
- Por último, con estrategias claves se lograron mejorar los resultados económicos y financieros”. P- 40

1.2.2.2.5 (Adrianzen, 2018) en su Tesis Doctoral **La Rentabilidad de los Bancos Comerciales y el Ambiente Macroeconómico: El caso peruano en el periodo 1982 – 1990** (Cataluña – España) para obtener el Doctorado en Administración y Dirección de Empresas nos concluye:

- Que el autor tuvo como objetivo principal explorar como lo macroeconómico y otros determinantes, afectaron la rentabilidad de los bancos comerciales peruanos en el periodo 1982 – 2014, concluyendo que las variables representativas del entorno macroeconómico como por ejemplo la tasa de inflación, el crecimiento del PIB (Producto Interior Bruto) y el nivel del PIB por persona resultaron ser determinantes significativas de la rentabilidad de bancos comerciales que operan en nuestro País.
- Por último, se usó 3 tipos de medición de rentabilidad para un banco comercial ROA, ROE y EVA, sin embargo, este hallazgo se ve alterado ya que el uso diferencial de EVA se ve alterado de manera significativa”. P – 184,185,186

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 Costos Laborales

(Zavaleta, 2018) Roger Enrique Zavaleta Rodríguez (Perú) concluyo que son egresos del empleador, relativos al inicio mantenimiento y terminación de la relación laboral vinculada por disposiciones legales comprendida desde el salario hasta beneficios adicionales, legales contractuales contribuciones y cualquier otro gasto que se relacione con la contratación o el despido del trabajador. Se distinguen dos clases de costos laborales los salariales y los no salariales. Los salariales se integran por el salario y los beneficios sociales y derechos que se calculan en base a él y son abonados al trabajador.

Los no salariales se calculan tomando las remuneraciones como referencia, se trasladan a un tercero público o privado en forma de contribución e impuesto. (...)
(p4)

(Puntriano, 2018) Cesar Puntriano (Estudio Muñiz) concluye (...) el costo laboral afecta la competitividad de nuestro país y los salarios por lo que a mayores costos se tendrá más informalidad en nuestro país y mayor precariedad en el empleo. Nuestros costos laborales se ubican entre uno de los más altos llegando alcanzar el 50%. Cabe decir que por cada S/ 1.00 que el empleador abona en su planilla su costo laboral no salarial es S/ 0.50. Entre estos costos no salariales están contribución a Essalud, Cts., Vacaciones, Gratificaciones, Bonificación Extraordinaria (gratificaciones), SCTR, Senati. (...)

(Kisiryán, 2018) Mariam Kisiryán: Es una medida que indica lo que cuesta emplear a un trabajador en función a la productividad de la empresa, es la fracción de la productividad que el empleador desviara a la remuneración del trabajador que contrata. Gasto importante para cualquier negocio puede ser el gasto más grande de una empresa con una fuerza de trabajo mayor. Incluye los salarios que se pagan a los empleados, costo de mano de obra.

1.3.2 Operadores de cobranza

Juan C. (Noviembre 2017): Persona con habilidad para la cobranza, atención personalizada y servicio al cliente, coordinación de equipos de trabajo enfocados a venta y cobranza de productos financieros; el desarrollo de estrategias, manejo de cartera de clientes, investigación de solicitudes de crédito, referencias de domicilio y trabajo, interpretación de buro de crédito, manejo de sistemas, portales de clientes, paquetería office en general, elaboración de reportes, aplicación de pagos o abonos de clientes en sistema, conciliaciones.

Es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas.

(Fude by Educativo, 2018) (...) Requiere de técnicas y estrategias profesionales a fin de lograr mayor efectividad en la recuperación de la relación comercial con el

cliente. Una de estas estrategias consiste en establecer una buena comunicación con el deudor, desarrollar su nivel de interés y captar su atención desde un primer momento. Es importante escuchar con empatía al cliente, dejarlo expresar su punto de vista y tratar de comprender lo que le plantea. (...)

1.3.3 Rentabilidad

(Pérez & Gardey, Definición de Rentabilidad, 2015) Real academia (RAE): Lo define como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad), por lo tanto está asociada a la obtención de ganancias a partir de cierta inversión hace referencia a ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos, se conoce en términos porcentuales, la rentabilidad refleja la ganancia que genera cada sol invertido, también se puede asociar a los intereses que genera una inversión financiera se refiere a los beneficios conseguidos que se puede obtener con una inversión que se realizó anteriormente, esto resulta importante en el ámbito empresarial como en el da las inversiones permitiendo conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos financieros utilizados hay 2 tipos de rentabilidad: rentabilidad financiera y rentabilidad económica. (...)

1.3.4 Remuneración o Sueldo

(Concepto Definición, 2019) Pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado, se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente o empleador compra o reserva los derechos de una persona por medio de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas, esta se entrega al final cuando el trabajo está concluido quien lo realiza recibe su pago como recompensa contraprestación a la que tiene derecho un trabajador por labores efectuadas para un empleador.(...)

(Toyama & Ninatea , 2017) Jorge Toyama Miyagusuku: Elemento esencial del contrato de trabajo representa lo que recibe un trabajador por sus servicios prestados ya sea en especies o dinero. Es un incremento patrimonial para el trabajador y su familia, esta definición es relevante en tanto que los conceptos que ingresan a esta categoría forman parte de los beneficios sociales. Artículo 6 del Decreto Supremo N° 003-97-TR. (...)

Chiavenato: El salario es un estímulo de motivación para el colaborador asegurando la eficiencia y condiciones de trabajo.

Se considera de distintas formas pago de una tarea medida en valor del colaborador dentro de una empresa.

1.3.5 Incremento

(Pérez & Merino, Definición.de, 2018) Desfase entre ingresos y gastos, este nombre aparece con frecuencia en el terreno de la economía. Precios, costos, salarios e inflación son algunas de las variables que se miden en cifras y cuando estas aumentan se produce el incremento. Estos no siempre son positivos. (...)

1.3.6 Indemnizaciones

(Definición, 2014) (...) Compensación económica que exige una persona que ha sido perjudicada en el plano laboral, moral o económico.

Este se hace desde la emisión de un dictamen de la justicia la cual ordena se abone a una persona, empresa o institución con el fin de disminuir una determinada situación de injusticia que este ha sufrido. También hay indemnizaciones automáticas que se realiza cuando hay una serie de circunstancias que la ley contempla. (...)

1.3.7 EsSalud

El seguro Social de salud conocido como Essalud es una institución peruana de seguridad social comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de los asegurados.

Tiene como misión ser una institución de seguridad que brinda atención integral con calidad y eficiencia para mejorar el bienestar de los asegurados.

Cuenta con establecimientos entre hospitales y establecimientos especializados en salud ubicados estratégicamente a lo largo y ancho del país satisfaciendo la demanda de salud que existe entre la población asegurada y no asegurada.

1.3.8 CTS

Compensación por tiempo de servicios la reciben trabajadores del sector privado que cumplen un promedio de jornada de 4 horas diarias.

Este depósito se hace en la quincena de Mayo y Noviembre de cada año los empleadores la deben depositar en la cuenta de sus trabajadores, está destinada a cubrir necesidades posteriores al cese del trabajo y propias al periodo laboral. El trabajador por documento escrito indica el tipo de cuenta y moneda en la que se realizara el depósito ya sea en un banco, financiera, caja municipal, caja rural y caja de ahorro y crédito. El trabajador recibe un promedio de sueldo al año, este dinero solo se puede retirar cuando culmina la relación laboral, pero se puede retirar una parte de ella siempre y cuando el monto exceda la suma de 4 sueldos.

Este es un seguro de desempleo por lo cual no se aconseja retirarlo.

De conformidad con el TUO del Decreto Legislativo N° 650 (D.S. N° 001-97-TR) la Compensación por Tiempo de Servicios tienen la calidad de beneficio social de previsión de las contingencias que origina el cese en el trabajo y de promoción del trabajador y de su familia. La CTS se deposita en la primera de quincena de mayo y noviembre de cada año. El monto es equivalente a media remuneración en la oportunidad que corresponda pagar el beneficio.

1.3.9 Vacaciones

Derecho que tiene un trabajador a disfrutar de 30 días calendarios de descanso físico ininterrumpido sin embargo el trabajador puede solicitar al empleador el fraccionamiento del descanso por año completo de servicios y que cumpla como mínimo 4 horas diarias de trabajo.

Esta deberá de ser abonada antes del inicio del descanso del trabajador lo cual deberá de constar en la planilla y boleta de pago.

Para poder acceder a este beneficio debe haber cumplido 1 año de servicio para el mismo empleador y un récord mínimo de días laborados: para trabajadores de 6 días de jornada a la semana debe de haber realizado 260 días en el periodo, para trabajadores cuya jornada es de 5 días a la semana debe haber realizado 210 días en el periodo.

(Empleo, 2018) En el caso de haber sufrido paralizaciones temporales autorizadas por la autoridad administrativa del trabajo estos tendrán derecho al descanso vacacional siempre que sus faltas injustificadas no excedan de 10 días en el periodo. Estas serán otorgadas dentro el periodo anual siguiente. (...) (p,1,2)

1.3.10 Gratificaciones

(WageIndicator, 2018) Recompensa o forma de dinero o premio de dinero que se forma de manera espontánea no es obligatorio. Estas corresponden obligatoriamente a trabajadores del régimen laboral.

Tiene su base legal en la ley 25139 y en Decreto Supremo N° 061 89 TR

Los trabajadores tienen derecho a recibir 2 gratificaciones al año, una por fiestas patrias y otra por fiestas navideñas.

Estas son abonadas en la primera quincena de Julio y quincena de Diciembre.

Para poder acceder a este beneficio el trabajador debe de estar laborando en el mes que corresponda recibir o estar en el uso del descanso vacacional el beneficio de licencia con goce de remuneraciones o subsidios, en caso que el trabajador no tenga

el periodo completo recibirá una gratificación proporcional por los meses trabajados.
(...)

1.3.11 Gratificaciones Extraordinaria

(De las Casas, 2018) Tienen carácter de gratificación liberal no son obligatorias su entrega, son pagos que el trabajador recibe ocasionalmente a título de liberalidad no constituyendo remuneración para efecto legal, este monto está excluido del cálculo de aportes sociales como Essalud para el empleador y Afp y/o Onp según corresponda para el trabajador siendo considerado solo para efectos del impuesto a la renta a cargo del trabajador. El otorgamiento de esta debe ser especificado en la planilla y en la boleta de pago ya que si se otorga una primera vez y se vuelve a otorgar y esta no fue especificada se considerará el mismo concepto de la vez anterior mismo motivo.

Se debe tener un cuidado particular con el otorgamiento de gratificaciones extraordinarias ya que frecuentemente se entregan sumas de dinero por este concepto a los trabajadores cuando en realidad son conceptos remunerativos generándose contingencias. (...)

1.3.12 Asignación familiar

De acuerdo con la Ley N° 25129, los trabajadores recibirán el equivalente al 10% de la Remuneración Mínima Vital como prestación para vivienda. Tienen derecho a este beneficio aquellos que tienen bajo su cargo uno o más niños menores de 18 años. Si el trabajador recibe una ganancia mayor (vía un convenio colectivo) con el mismo propósito, ésta deberá prevalecer.

En el caso de que el hijo al cumplir la mayoría de edad se encuentre efectuando estudios superiores o universitarios, este beneficio se extenderá hasta que termine dichos estudios, hasta un máximo de 6 años posteriores al cumplimiento de dicha mayoría de edad.

Si ambos padres laboran ambos tienen el derecho de este beneficio.

1.3.13 Jornada Laboral

Tiempo que cada trabajador dedica a su trabajo por el cual fu contratado. Este se contabiliza por el número de horas que el empleado desempeña para desarrollar su actividad laboral.

En el horario se determina el tiempo exacto en el que el trabajador prestara su servicio.

La jornada de trabajo es 8 horas diarias 48 horas semanal, lo cual puede determinar la posibilidad de tener jornadas laborales acumulativas, pero no deben superar la jornada señalada.

1.3.14 Bonificaciones Extraordinarias

Estímulo a la productividad por cumplimiento de metas beneficio variable fijado por la compañía cuyo propósito es recompensar al trabajador por conseguir determinada meta establecida por la empresa. Este debe registrarse en el Plame y su remuneración se debe utilizar para cálculos de tributos que afectan la remuneración como: contribución a Essalud, Afp y/o Onp y cálculo de renta de 5ta categoría. Su entrega si se considera para la base del cálculo de Essalud (9 % a cargo del empleador). Si es anual solo se computa para Cts y utilidades legales.

1.3.15 SCTR Seguro Complementario de trabajo y de riesgo

Creado por el estado obligatorio por la ley N° 27690 para empresas con actividades económicas de alto riesgo, industrias como minería, construcción y aquellas labores que exponen a situaciones de riesgo que pueden causar riesgo de enfermedades.

El SCTR es un seguro que otorga coberturas económicas de invalidez sobrevivencia y gastos de sepelio ocasionados por accidentes de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores.

1.3.16 Capacitación para el trabajo

Servicio mediante el cual se prepara a los trabajadores para que se incorporen a la actividad proceso de formación a corto plazo destinado al desarrollo de competencias para poder desempeñarse adecuadamente en el puesto de trabajo mejorando la calidad de vida.

La capacitación continua asegura el éxito en el trabajo haciendo al trabajador más empleable y con mejor oportunidad de vida.

1.3.17 Contratos de trabajo

Acuerdo entre el empleador y trabajador en el cual se obliga a prestar servicios para el empresario a cambio de una retribución, este da un inicio del vínculo laboral. Está determinado por obligaciones y derechos entre ambos. Hay varios tipos de contrato:

Contrato Indefinido: Este contrato no tiene fecha de expiración, la causal de despido tiene que ser una falta grave para que este sea apartado de la empresa. Un empleado bajo este tipo de contrato goza de todos los beneficios laborales como cts, asignación familiar, gratificaciones, vacaciones, seguro social y otros.

Contrato a Plazo Fijo y Determinado: El vínculo laboral solo será por un tiempo determinado para poder ejercer una actividad específica. Para este tipo de contrato hay 3 subdivisiones:

Temporal: Se da por lanzamiento inicio de actividad o por necesidad de mercado

Ocasional: Se da por suplencia por reemplazo de vacaciones, descanso pre o post natal, emergencias por necesidades imprevistas y graves.

Accidental: Son actividades cuyo inicio y fin están predeterminados para necesidades permanentes y discontinuas.

Los contratos son registrados ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el cual debe indicar la fecha de inicio y culminación del contrato.

Contrato a tiempo parcial: Conocido como Part Time con un horario de trabajo que no supere las 4 horas diarias. Los trabajadores que tienen esta modalidad no tienen derecho a beneficios laborales como cts, vacaciones, indemnización por falta de descanso vacacional, ni indemnización por despido arbitrario.

Tienen derecho a gratificaciones legales, descanso semanal obligatorio, descanso en feriados, horas extras, seguro social, seguro de vida, pensiones, asignación familiar, utilidades y sindicalización.

La redacción del contrato debe de ser clara para que no cause dudas por parte del empleado y no genere confusiones.

Los contratos deben de estar preestablecidos para cada uno de los puestos.

1.3.18 Utilidad

Significa provecho ganancia que se obtiene de algo. En la contabilidad se entiende como beneficio o ganancia diferencia obtenidos por ingresos de un negocio y los gastos incurridos por la generación de los ingresos.

Utilidad Bruta: Es la diferencia entre el total de ventas de un artículo en un periodo determinado menos el costo total de este artículo.

Utilidad Operacional: No tiene en cuenta los conceptos que están en el estado de resultados. Son los ingresos y gastos operacionales que están relacionados con la actividad principal de la empresa.

Utilidad Neta: Es aquella que resulta después de restar y sumar la utilidad operacional, gastos e ingresos no operacionales, los impuestos y la reserva legal.

La utilidad Neta es la que se distribuye a los socios.

1.3.19 Inversión

Es el gasto monetario por adquirir capital fijo o circulante. La inversión circulante se refiere a partidas que componen el fondo de maniobra financia el ciclo de explotación de empresa.

Las inversiones a corto plazo se relacionan con tesorería, existencias y clientes y las inversiones a largo plazo se relacionan con equipo de instalaciones.

Las inversiones representadas en acciones se contabilizan por su costo de adquisición, las demás inversiones como bonos y certificados de depósitos se registran por su valor nominal.

1.3.20 Indemnización por despido

Derecho Laboral monto que el empleador debe pagar al trabajador por un despido no justificado. Este varía según el contrato de trabajo.

Este se establece en proporción a la cantidad de años que llevaba vigente el contrato al que se le puso fin.

Hay 2 tipos de indemnización:

Indemnización contractual: La solicita al acreedor cuando existe un incumplimiento en cuanto a normas estipuladas en un contrato suscrito por parte de la deudora.

Indemnización Extracontractual: Es el que se da lugar cuando existe un perjuicio hacia otra persona o propiedad del acreedor y no medie un contrato. Este puede ser exigido no solo cuando exista un daño directo por parte del deudor o de un victimario también puede ser solicitado si se cuenta con un contrato de una empresa aseguradora. Este término es muy usado en el campo laboral.

1.3.21 Roe

Indicador que mide el rendimiento del capital. Mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios.

Este concepto procede de la expresión Return on Equity.

Para su obtención se emplean datos contables y se expresa como porcentaje para valorar la ganancia conseguida sobre recursos utilizados.

1.3.22 ROI

Es el retorno de la inversión valor económico generado como resultado de diversas actividades. Return on Investment

Razón financiera que compara el beneficio de la utilidad obtenida con la inversión realizada.

Este es de gran utilidad para evaluar la rentabilidad. Si el retorno de la inversión es positivo significa que el proyecto es rentable y si es negativo la inversión no es rentable y se estaría perdiendo dinero.

Desde el punto de vista financiero es una herramienta que analiza el rendimiento de la empresa.

1.3.23 Incentivos

Estimulo que se brinda a una persona o grupo por su desempeño con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento, encaminado a conseguir objetivos de más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción.

Parte variable del salario reconocimiento que exige un resultado exigible.

1.3.24 Costos

Gasto económico que representa la prestación de un servicio, al determinar este costo se puede determinar el precio de venta del servicio o del producto. El costo está formado por precio de materia prima, mano de obra indirecta y costo de amortización para maquinarias y edificios.

Los empresarios determinan sus precios de venta en base al precio de sus competidores siempre y cuando puedan cubrir sus propios costos.

El cálculo de los costos es indispensable para una buena gestión empresarial.

1.3.25 Cartera

Conocida en finanzas con el nombre de portafolio es una combinación de inversiones realizadas por una institución o individuo. La creación de esta es parte de una estrategia para limitar riesgo.

Combinación de activos financieros en los que se invierte está compuesta por instrumentos de renta fija y renta variable.

1.3.26 Recursos Humanos

Conocida con el nombre de Gestión del Talento Humano, conjunto de colaboradores de una empresa, es el que realiza los procesos de gestión, selecciona, contrata, forma y emplea al personal durante su permanencia en la empresa que necesita para poder cumplir con sus objetivos.

Permitiendo implantar una estrategia organizacional a través de personas quienes son los únicos recursos vivos y eficaces de llevar al éxito a la empresa enfrentando desafíos que hoy en día hay en la competencia a nivel mundial. De acuerdo a la empresa donde opera la función de los Recursos Humanos pueden existir grupos que realicen diferentes responsabilidades como administración de planilla de empleados, sindicatos.

Para ejecutar esta estrategia Recursos humanos debe considerar conceptos como Comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y cultura organizacional.

1.3.27 AFP

Administradora de fondos de pensiones institución financiera privada que se encarga de administrar los fondos de pensiones de cuentas personales.

Fueron creadas en 1993 operando dentro del Sistema Privado de Pensiones el cual es fiscalizado y supervisado por la SBS Superintendencia de Banca y seguros.

Los fondos del afiliado son propiedad del trabajador, constituyen masa hereditaria y no pueden ser embargados.

Entre los beneficios que se tienen al estar afiliado en este sistema que se cuenta con una cuenta individual en la cual se acumula mes a mes incrementándose con la rentabilidad se pueden realizar aportes voluntarios sin límites, se tiene derecho a un seguro en caso de invalidez o fallecimiento, se podrá seguir gozando del derecho de Essalud durante la jubilación., la pensión será calculada en base al fondo compuesto por los aportes realizados a lo largo de la vida laboral.

Al momento de jubilarse se puede elegir modalidades de pensión, se puede jubilar antes de los 65 años si lo cree conveniente y se cumple con los requisitos de Ley N° 29426

1.3.28 ONP

Oficina de Normalización Provisional creada durante decreto Ley N° 25967 Organismo público de seguridad previsional estatal de Perú, administra el sistema de pensiones.

El aporte a este sistema es el 13% del importe bruto que recibe el trabajador.

Para tener derecho a esta pensión se debe haber aportado por un periodo de 20 años, esta pensión se recibirá hasta el fallecimiento.

1.3.29 Reclutamiento

Procedimiento usado con el fin de atraer a personas candidatas para un determinado puesto de trabajo dentro de una empresa con competencias adecuadas.

Por medio de este sistema la empresa divulga y ofrece al mercado de Recursos humanos su oportunidad de empleo.

Existen varias técnicas de reclutamiento en las empresas y a su vez son variados. Este proceso comienza con la búsqueda de candidatos y candidatas y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera los costos laborales de los operadores de cobranza tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.?

1.4.1 Problemas específicos

1.4.1.1 ¿De qué manera el incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.?

1.4.1.2 ¿De qué manera el incremento de los beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar de qué manera los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera el incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C
- b) Determinar de qué manera el incremento de beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

1.6 Hipótesis general

Los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

1.6.1 Hipótesis específicas

- a) El incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C
- b) El incremento de beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de diseño de investigación

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista Lucio, 2014 p.4)

Por antes mencionado la presente tesis es de tipo Aplicativa.

2.1.1 Según el enfoque

(Hernández, et.al.,2014 p.4) concluyeron que el enfoque cuantitativo:

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

Por lo antes expuesto se concluye que esta investigación según su enfoque es cuantitativa.

2.1.2 Según el alcance de investigación

Según (Hernández, et.al.,2014 p.93) sostuvieron que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

Por la relación que existe entre nuestras variables el alcance del presente trabajo de investigación es correlacional.

2.1.3 Según el diseño de investigación

(Hernández, et.al.,2014 p.157) concluyeron que “Los diseños transeccionales tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”

Por lo antes mencionado, el diseño de la investigación es descriptiva con una clasificación de tipo transeccional o transversal.

2.2. Material

2.2.1 Unidad de estudio

La unidad de estudio está aludida a las características o variables que se quiere investigar y a través de ellas se puede dar una respuesta a la interrogante de la investigación.

Es por ello que en el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta registros e información correspondiente a Belforte SAC

2.2.2 Población

La población son las unidades o conjunto de elementos que se van a investigar de acuerdo a la naturaleza del problema, las cuales tienen características comunes que dan origen a la investigación, en concordancia con ello la población para esta investigación se encuentra conformada por 200 operadores de cobranza de la empresa Belforte SAC

2.2.3 Muestra

(Hernández, et.al.,2014 p.173) manifestaron que “Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”

Por lo mencionado, la muestra es censal y de tipo no probabilística, pues consiste en seleccionar la muestra de acuerdo al criterio del investigador, por eso se ha

seleccionado toda la población que encuentra conformada por 200 operadores de cobranzas de la empresa Belforte SAC.

2.3. Métodos

2.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para la recolección y análisis de datos para el presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

- **Análisis de documental:** Se empleó este instrumento para conocer, comprender, comparar y analizar los Estados Financieros y toda la documentación que fue proporcionada por el área materia de estudio en esta investigación.
- **Cuestionarios:** Permite recolectar datos sobre un tema determinado sin intervención del investigador mediante un cuestionario, el cual está conformado por preguntas abiertas y cerradas de acuerdo a las necesidades de la investigación.

2.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos para el presente trabajo de investigación fueron:

- **Entrevista:** a través de preguntas en forma personal, directa y verbal.
- **Lista de cotejo:** Se empleó este instrumento para conocer, comprender, comparar y analizar los Estados Financieros y toda la documentación que fue proporcionada por el área materia de estudio en esta investigación.

LISTA DE COTEJO

- Estado de Situación Financiera al 31/12/2016 (Anexo N° 4)
- Anexo del Estado de Situación Financiera al 31/12/2016 (Anexo N° 5)
- Estado de Resultados Integrales al 31/12/2016 (Anexo N° 6)
- Anexo del Estado de Resultados Integrales al 31/12/2016 (Anexo N° 7)
- Estado de Situación Financiera al 31/12/2017 (Anexo N° 8)
- Anexo del Estado de Situación Financiera al 31/12/2017 (Anexo N° 9)
- Estado de Resultados Integrales al 31/12/2017 (Anexo N° 10)
- Anexo del Estado de Resultados Integrales al 31/12/2017 (Anexo N° 11)
- Estado de Situación Financiera al 31/03/2018 (Anexo N° 12)
- Anexo del Estado de Situación Financiera al 31/03/2018 (Anexo N° 13)
- Estado de Resultados Integrales al 31/03/2018 (Anexo N° 14)
- Anexo del Estado de Resultados Integrales al 31/03/2018 (Anexo N° 15)
- Estado de Situación Financiera al 30/04/2018 (Anexo N° 16)
- Anexo del Estado de Situación Financiera al 30/04/2018 (Anexo N° 17)
- Estado de Resultados Integrales al 30/04/2018 (Anexo N° 18)
- Anexo del Estado de Resultados Integrales al 30/04/2018 (Anexo N° 19)

2.4. Procedimientos

Para el presente trabajo de investigación se realizaron los siguientes procedimientos:

- Elaborar el cuestionario para las entrevistas de acuerdo a las variables de la presente investigación.
- Solicitar al gerente general su aprobación para realizar las entrevistas a los jefes de las áreas de Recursos Humanos y Administración y Finanzas, así como la información necesaria para nuestra investigación.
- Determinar el enfoque de la investigación y construir el marco teórico.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar la variable independiente y dependiente.
- Plantear el objetivo general y específico.
- Formular la hipótesis general y específica.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
- Analizar la información obtenida aplicando ratios, y Estados financieros comparativos
- Calcular el costo fijo de los operadores de cobranza en base a la información obtenida
- Obtener los resultados para la elaboración de la Discusión y conclusiones.
- Plantear una nueva jornada y horario de trabajo para reducir costos laborales
- Elaborar estados financieros aplicando la propuesta de la modificación de la jornada y horario de trabajo
- Elaborar Estados Financieros comparativos al 31/04/2018, entre la información recibida y los Estados Financieros elaborados en base a nuestra propuesta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para determinar de qué manera los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa analizamos los resultados de los análisis horizontal, vertical y ratios de los estados financieros de los ejercicios 2016 y 2017, en base la información proporcionada por la empresa, también elaboramos estados financieros comparativos con sus respectivas interpretaciones y análisis. Además, calculamos los costos fijos de los operadores de cobranza con los datos obtenidos en la entrevista para conocer el % que representa en el total de costos de venta del estado de resultados integrales, y determinar el incremento del % del costo laboral fijo al aumentar la remuneración mínima vital a partir del mes de abril 2018. Finalmente elaborados los estados financieros con nuestra propuesta de modificación de jornada y horario de trabajo, para cumplir con nuestros objetivos.

3.1. Datos De La Empresa

3.1.1. Empresa Belforte S.A.C

Es una empresa que inició actividades el 14 de enero del 2014, proviene de Argentina, los socios iniciaron operaciones en ese país en el año 2005 y cuentan con amplia experiencia en el sector financiero. Actualmente Belforte SAC cuenta con 5 años de experiencia prestando servicios tercerizados de recupero de carteras morosas existentes en el mercado, y ha logrado imponerse como una de las principales empresas de exportación de servicios de Call Center. Su principal herramienta de trabajo es el capital humano, en promedio cuenta con 250 trabajadores de los cuales 200 son operadores de cobranzas y en abril 2018 alquilaron 15 posiciones para atender una nueva cartera de cobranza. Los operadores son

contratados con un sueldo mínimo y la diferencia son Team Leader, Supervisores, Back Office, personal del área de recursos humanos y administración y finanzas.

Se adjunta

- Ficha ruc (ANEXO N° 20)
- Carta de autorización (ANEXO N° 21)

3.2. Análisis e Interpretación De Los Estados Financieros Proporcionados por la Empresa.

ANÁLISIS VERTICAL

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 2017 Y 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>2017</u>		<u>2016</u>			<u>2017</u>		<u>2016</u>	
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Caja Bancos	56,447.24	3.60%	73,784.65	10.71%	Sobregiros Bancarios	0.00	0.00%	1,287.48	0.19%
Cuentas por Cobrar Comerciales	46,187.00	2.94%	200,114.14	29.04%	Tributos por Pagar	75,493.07	4.81%	60,770.38	8.82%
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	0.00%	0.00	0.00%	Remuneraciones y Particip. por Pagar	246,338.03	15.70%	150,814.82	21.89%
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	26,990.39	1.72%	11,610.21	1.69%	Cuentas por Pagar Comerciales	134,772.82	8.59%	72,939.66	10.59%
Cuentas por Cobrar Diversas	270,482.33	17.24%	38,600.14	5.60%	Cuentas por Pagar Diversas	173,227.44	11.04%	188,160.00	27.31%
					Obligaciones Financieras	0.00	0.00%	79,751.93	11.57%
EXISTENCIAS					Provisiones Diversas	555,063.31	35.38%	0.00	0.00%
Mercaderías	0.00	0.00%	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,184,894.67	75.53%	553,724.27	80.37%
Productos terminados	0.00	0.00%	0.00	0.00%					
Productos en Proceso	0.00	0.00%	0.00	0.00%	PASIVO NO CORRIENTE				
Materias Primas	0.00	0.00%	0.00	0.00%	Provisión Beneficios Sociales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Envases y Embalajes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Suministros Diversos	0.00	0.00%	0.00	0.00%					
Existencias por Recibir	0.00	0.00%	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO	1,184,894.67	75.53%	553,724.27	80.37%
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	0.00%	0.00	0.00%					
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	0.00%	0.00	0.00%	PATRIMONIO				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	400,106.96	25.50%	324,109.14	47.04%	Capital	10,000.00	0.64%	10,000.00	1.45%
					Acciones Laborales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
ACTIVO NO CORRIENTE					Excedente de Revaluación	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	74.52%	250,317.72	36.33%	Reservas	2,000.00	0.13%	2,000.00	0.29%
Intangibles	0.00	0.00%	0.00	0.00%	Resultados Acumulados	123,277.35	7.86%	70,157.04	10.18%
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	6.69%	104,998.00	15.24%	Result. del Ejercicio	248,682.09	15.85%	53,120.31	7.71%
Activo Diferido	26,578.91	1.69%	13,032.23	1.89%	TOTAL PATRIMONIO	383,959.44	24.47%	135,277.35	19.63%
Depreciación Acumulada	-131,897.94	-8.41%	-3,455.47	-0.50%					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,168,747.15	74.50%	364,892.48	52.96%					
					T. PASIVO Y PATRIMONIO	1,568,854.11	100.00%	689,001.62	100.00%
TOTAL ACTIVO	1,568,854.11	100.00%	689,001.62	100.00%					

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PERIODO 2017 y 2016

Es un análisis estático porque analiza solo un periodo de tiempo, se utiliza para analizar la proporción de cada cuenta del balance respecto al total de activos o pasivo y patrimonio.

En el año 2016 el 47.04% del total activo correspondía a Activos Corrientes porque tenía un importe considerable de Cuentas por Cobrar Comerciales, a diferencia del año 2017 la gerencia mejoró las gestiones de cobranza y en este ejercicio el 25.50% del total activo corresponde a Activos Corrientes. También observamos que la empresa ha invertido en Inmueble Maquinaria y Equipo que representa el 74.52% del total activo, por lo tanto, mejorando la gestión de las cobranzas la empresa ha invertido en bienes que le sirven para generar ingresos ya que su herramienta de trabajo son los equipos de cómputo.

Analizando las partidas del Pasivo y Patrimonio observamos en el año 2016 el 80.37% del total pasivo y Patrimonio correspondía a pasivos corrientes lo cual ha mejorado con respecto al año 2017 ya que disminuyó a un 75.53%. Pero financieramente el capital de trabajo de la empresa es financiado por terceros ya que solo el 24.47% del total pasivo y patrimonio corresponden al patrimonio en el ejercicio 2017.

Del ejercicio 2016 al 2017 la empresa ha tenido una mejor gestión lo cual se refleja en los resultados del ejercicio del 7.71% en el año 2016 se incrementó al 15.85% en el año 2017

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2016
(Expresado en Nuevos Soles)**

	<u>2017</u>		<u>2016</u>	
Ventas Netas	6,765,811.87	100.00%	3,524,220.51	100.00%
(-) Costo de Ventas	<u>-5,218,031.05</u>	-77.12%	<u>-3,125,572.65</u>	-88.69%
Utilidad Bruta	<u>1,547,780.82</u>	22.88%	<u>398,647.86</u>	11.31%
(-) Gastos de Ventas	-484,915.80	-7.17%	-245.00	-0.01%
(-) Gastos de Administración	<u>-625,574.54</u>	-9.25%	<u>-242,273.05</u>	-6.87%
Utilidad de Operación	<u>437,290.48</u>	6.46%	<u>156,129.81</u>	6.88%
Otros Ingresos y Egresos				
Ingresos Financieros	10,709.76	0.16%	9,794.12	0.28%
(-) Gastos Financieros	-91,222.15	-1.35%	-58,575.62	-1.66%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
(-) Dsc tos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Dsc tos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. de Impuestos	<u>356,778.09</u>	5.27%	<u>107,348.31</u>	3.05%
(+) Participación de Directores	0.00		0.00	
(-) Participación de Directores	0.00		0.00	
(-) Participación de Trabajadores	-18,159.00		-8,580.00	
(-) Impuesto a la Renta	<u>-89,937.00</u>	1.33%	<u>-45,648.00</u>	1.30%
Resultado del Ejercicio	<u>248,682.09</u>		<u>53,120.31</u>	
Reserva Legal	<u>0.00</u>		<u>0.00</u>	
Utilidad por distribuir ejercicio 2017, 2016	<u>248,682.09</u>	3.68%	<u>53,120.31</u>	1.51%

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS VERTICAL DE ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES PERIODO 2017 Y 2016

Se analiza la proporción de las cuentas del estado de resultados integrales en función a las ventas que representan el 100%

En el ejercicio 2016 el 88.69% de las ventas fue absorbido por el costo de ventas con una mejor gestión de la gerencia lograron reducir este % a un 77.12% sin embargo los gastos de administración y ventas se incrementaron de un periodo a otro del 6.87% a 9.25% y de 0.01% a 7.17% respectivamente.

El resultado antes de participación de impuestos del año 2016 representó el 3.05% y en el año 2017 se incrementó a 5.27% debido a la mejor gestión en la reducción del costo de venta.

ÁLISIS HORIZONTAL

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE LOS AÑOS 2017 Y 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>VARIACIÓN ABSOLUTA</u>	<u>VARIACIÓN RELATIVA</u>		<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>VARIACIÓN ABSOLUTA</u>	<u>VARIACIÓN RELATIVA</u>
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Caja Bancos	56,447.24	73,784.65	-17,337.41	-23.50%	Sobregiros Bancarios	0.00	1,287.48	-1,287.48	-100.00%
Cuentas por Cobrar Comerciales	46,187.00	200,114.14	-153,927.14	-76.92%	Tributos por Pagar	75,493.07	60,770.38	14,722.69	24.23%
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	0.00	0.00	0.00%	Remuneraciones y Particip. por Pagar	246,338.03	150,814.82	95,523.21	63.34%
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	26,990.39	11,610.21	15,380.18	132.47%	Cuentas por Pagar Comerciales	134,772.82	72,939.66	61,833.16	84.77%
Cuentas por Cobrar Diversas	270,482.33	38,600.14	231,882.19	600.73%	Cuentas por Pagar Diversas	173,227.44	188,160.00	-14,932.56	-7.94%
					Obligaciones Financieras	0.00	79,751.93	-79,751.93	-100.00%
					Provisiones Diversas	555,063.31	0.00	555,063.31	0.00%
EXISTENCIAS					TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,184,894.67	553,724.27	631,170.40	1.14
Mercaderías	0.00	0.00	0.00	0.00%					
Productos terminados	0.00	0.00	0.00	0.00%	PASIVO NO CORRIENTE				
Productos en Proceso	0.00	0.00	0.00	0.00%	Provisión Beneficios Sociales	0.00	0.00	0.00	0.00%
Materias Primas	0.00	0.00	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	0.00	0.00
Envases y Embalajes	0.00	0.00	0.00	0.00%					
Suministros Diversos	0.00	0.00	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO	1,184,894.67	553,724.27	631,170.40	1.14
Existencias por Recibir	0.00	0.00	0.00	0.00%					
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	0.00	0.00	0.00%					
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	0.00	0.00	0.00%					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	400,106.96	324,109.14	75,997.82	0.23	PATRIMONIO				
					Capital	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00%
ACTIVO NO CORRIENTE					Acciones Laborales	0.00	0.00	0.00	0.00%
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	250,317.72	918,750.46	367.03%	Excedente de Revaluación	0.00	0.00	0.00	0.00%
Intangibles	0.00	0.00	0.00	0.00%	Reservas	2,000.00	2,000.00	0.00	0.00%
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	104,998.00	0.00	0.00%	Resultados Acumulados	123,277.35	70,157.04	53,120.31	75.72%
Activo Diferido	26,578.91	13,032.23	13,546.68	103.95%	Result. del Ejercicio	248,682.09	53,120.31	195,561.78	368.15%
Depreciación Acumulada	-131,897.94	-3,455.47	-128,442.47	3717.08%	TOTAL PATRIMONIO	383,959.44	135,277.35	248,682.09	1.84
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,168,747.15	364,892.48	803,854.67	2.20					
					T. PASIVO Y PATRIMONIO	1,568,854.11	689,001.62	879,852.49	1.28
TOTAL ACTIVO	1,568,854.11	689,001.62	879,852.49	1.28					

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2017 Y 2016

Determina la variación de cada partida de los Estados Financieros en un periodo respecto al otro, busca determinar cuál fue el crecimiento o decrecimiento de cada cuenta en un periodo determinado de esta forma este análisis nos permite saber si el comportamiento de una empresa fue bueno regular o malo cada cuenta se analiza en base a sí misma.

En el activo observamos que la cuenta que tuvo mayor variación relativa de un periodo a otro, fue la cuenta por cobrar diversas esto es debido a que la mayor parte de las ventas de la empresa son al extranjero y al cierre del ejercicio 2017 tenía un crédito acumulado de IGV y la gerencia decidió no solicitar la devolución del saldo a favor materia de beneficio hasta presentar la declaración anual y poder compensar el impuesto a la renta del ejercicio con el saldo a favor del exportador. Financieramente es malo para la empresa porque dispone de menor liquidez para sus gestiones e inversiones.

Analizando la cuenta de Caja y Bancos observamos que la empresa dispuso de menor liquidez de un periodo a otro ya que la variación tuvo un decrecimiento de -23.50% lo cual es malo para la empresa ya que en el ejercicio 2017 dispuso de menor liquidez para afrontar sus pasivos.

En cuanto a inversiones la empresa incremento sus activos en un 367.03% esto es debido a que implemento una oficina con todos los equipos para las gestiones de cobranza lo cual es muy bueno para la empresa ya que es una herramienta de trabajo muy importante.

En el pasivo en la cuenta sobregiros bancarios tuvo un crecimiento del 100% ya que al cierre del ejercicio 2017 esta cuenta queda en 0, lo cual es muy bueno para la empresa porque tiene una mejor presentación financiera ante las entidades financieras o proveedores.

La cuenta remuneraciones y participaciones por pagar tuvo un incremento en 63.34% porcentualmente es malo para la empresa sin embargo analizando el detalle de esta partida vemos que corresponde a vacaciones de trabajadores que aún no cumplen un año motivo por el cual no correspondía a la empresa asumir este pago dentro del periodo y la CTS corresponde a la provisión de los meses de Noviembre y Diciembre siendo exigible el pago en Mayo del siguiente ejercicio.

Las cuentas por pagar comerciales de un periodo a otro se incrementaron en un 84.77% financieramente es malo para la empresa sin embargo a falta de capital de trabajo la adquisición de los activos fue financiados por proveedores.

El Resultado del Ejercicio después de impuestos de un periodo a otro tuvo un incremento de 368.15%, financieramente es muy bueno para la empresa ya que pueden reinvertir como capital de trabajo y evitar financiar sus inversiones con deuda.

ANÁLISIS HORIZONTAL

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>2017</u>	<u>2016</u>	<u>VARIACIÓN ABSOLUTA</u>	<u>VARIACIÓN RELATIVA</u>
Ventas Netas	6,765,811.87	3,524,220.51	3,241,591.36	91.98%
(-) Costo de Ventas	-5,218,031.05	-3,125,572.6	2,092,458.40	66.95%
Utilidad Bruta	1,547,780.82	398,647.86	1,149,132.96	288.26%
(-) Gastos de Ventas	-484,915.80	-245.00	-484,670.80	197824.82%
(-) Gastos de Administración	-625,574.54	-242,273.05	-383,301.49	158.21%
Utilidad de Operación	437,290.48	156,129.81	281,160.67	180.08%
Otros Ingresos y Egresos				
Ingresos Financieros	10,709.76	9,794.12	915.64	9.35%
(-) Gastos Financieros	-91,222.15	-58,575.62	-32,646.53	55.73%
Ingresos Diversos	0.00	0.00	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00	0.00	0.00%
(-) Dcctos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00	0.00	0.00%
Dcctos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	356,778.09	107,348.31	249,429.78	232.36%
(+) Participación de Directores	0.00	0.00	0.00	0.00%
(-) Participación de Directores	0.00	0.00	0.00	0.00%
(-) Participación de Trabajadores	-18,159.00	-8,580.00	-9,579.00	111.64%
(-) Impuesto a la Renta	-89,937.00	-45,648.00	-44,289.00	97.02%
Resultado del Ejercicio	248,682.09	53,120.31	195,561.78	368.15%
Reserva Legal	0.00	0.00	0.00	0.00%
Utilidad por distribuir ejercicio 2017, 2016	248,682.09	53,120.31	195,561.78	368.15%

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES PERIODO 2017 y 2016

Determina la variación de cada partida de los Estados Financieros en un periodo respecto al otro, busca determinar cuál fue el crecimiento o decrecimiento de cada cuenta en un periodo determinado de esta forma este análisis nos permite saber si el comportamiento de una empresa fue bueno regular o malo cada cuenta se analiza en base a sí misma.

Las ventas de un periodo a otro han incrementado en un 91.98% lo cual es muy bueno para la empresa sin embargo para poder lograr este incremento la empresa tuvo que gastar en contratar a un gerente comercial motivo por el cual los gastos de venta se incrementaron en un 198 mil % aproximadamente. Porcentualmente esta variación con el incremento de las ventas no es buena para la empresa.

También observamos que los gastos financieros se incrementaron 55.73% de un periodo a otro lo cual es malo para la empresa porque el % es alto con referencia al incremento de las ventas. Analizando estas partidas más importantes podemos observar en general que la gestión de la empresa de un periodo a otro ha sido regular, la utilidad de operación tuvo una variación a favor de 180.08% y el resultado antes de participación de impuestos tuvo un incremento en 232.36% lo cual representa una gestión regular de los directivos de la empresa.

INTERPRETACIÓN/LECTURA DE RATIOS FINANCIEROS
PERIODO 2017 Y 2016

INDICES DE LIQUIDEZ

1. Razón de Liquidez General

LIQUIDEZ GENERAL	2017	2016	2017	2016
<u>Activo Corriente</u>	<u>400,107</u>	<u>324,109</u>	S/.0	S/.1
Pasivo Corriente	1,184,895	553,724		

Por cada sol de deuda a corto plazo asumido por la empresa, en el Año 2016 disponía de 1 sol para hacer frente a sus obligaciones corrientes, mientras que en el Año 2017 no disponía de ningún sol para afrontar dichas obligaciones. Por lo tanto, la capacidad de la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo fue mejor en el Año 2016, en el cual obtuvo una mayor liquidez.

2. Prueba Acida

PRUEBA ACIDA	2017	2016	2017	2016
<u>Activo Corriente – Existencias</u>	<u>400,107</u>	<u>324,109</u>	S/.0	S/.1
Pasivo Corriente	1,184,895	553,724		

Por cada sol de deuda a corto plazo asumido por la empresa, en el Año 2016 disponía de 1 sol para hacer frente a sus obligaciones corrientes, mientras que en el Año 2017 solo disponía de 0 soles para afrontar dichas obligaciones. Por lo tanto, la capacidad de la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo fue mejor en el Año 2016, en el cual obtuvo una mayor liquidez.

3. Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	2017	2016	2017	2016
Activo Corriente - Pasivo Corriente	-784,788	-229,615	S/.-784,788	S/.-229,615

En el Año 2016, después de haber cumplido con sus compromisos en el corto plazo, la empresa dispuso de mayores recursos para afrontar sus actividades de operación, frente al Año 2017 en el que estos recursos fueron menores. Por lo tanto, el capital de trabajo del que disponía la empresa para hacer frente a sus actividades operativas, tuvo mayor liquidez en el año 2016.

INDICES DE GESTIÓN

4. Rotación de Existencias

ROTACION DE EXISTENCIAS	2017	2016	2017	2016
<u>Costo de Ventas</u>	<u>5,218,031</u>	<u>3,125,573</u>	0	0
Existencias	0	0	veces	Veces

La empresa no cuenta inventarios porque es una empresa de servicios.

5. Plazo Promedio de Inmovilización de Existencias

PLAZO PROM.INMOV.EXIST.	2017	2016	2017	2016
<u>Existencias x 360 días</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0	0
Costo de Ventas	5,218,031	3,125,573	días	Días

La empresa no cuenta inventarios porque es una empresa de servicios.

6. Rotación de Inmuebles, Maquinaria y Equipo

ROTACION DE INM.MAQ.Y EQ.	2017	2016	2017	2016
<u>Ventas Netas</u>	<u>6,765,812</u>	<u>3,524,221</u>	6	10
Activo Fijo Neto	1,142,168	351,860	Vez	Vez

Los bienes de capital o activos fijos que posee la empresa rotaron en promedio 10 veces en el 2016 y 6 veces en el 2017. Por lo tanto, la gestión que realiza la empresa en el uso de estos bienes para generar mayores ingresos por ventas, ha sido muy deficiente de un período a otro.

7. Rotación del Activo Total

ROTACION DEL ACTIVO TOTAL	2017	2016	2017	2016
<u>Ventas Netas</u>	<u>6,765,812</u>	<u>3,524,221</u>	4	5
Total Activo	1,568,854	689,002	Vez	Vez

Los activos totales que posee la empresa rotaron en promedio 5 veces en el 2016 y 4 veces en el 2017. Por lo tanto, la gestión que realiza la empresa en el uso total de sus activos para generar mayores ingresos por ventas, ha sido muy deficiente de un período a otro.

8. Rotación de Cuentas por Cobrar Comerciales

ROTACION DE CTAS.X COB.COM.	2017	2016	2017	2016
<u>Ventas Netas</u>	<u>6,765,812</u>	<u>3,524,221</u>	146	18
Ctas. x Cob.Com.	46,187	200,114	Veces	Veces

Las acreencias comerciales que posee la empresa rotaron en promedio 18 veces en el año 2016 y 146 veces en 2017, lo cual indica que la empresa mejoró sus políticas de créditos y cobranzas de un año a otro realizando cambios en la gestión de sus cuentas por cobrar.

9. Plazo Promedio de Cobranza

PLAZO PROM.DE COBRANZA	2017	2016	2017	2016
<u>Ctas. X Cob. Com .x 360 días</u>	<u>16,627,320</u>	<u>72,041,090</u>	2	20
Ventas Netas	6,765,812	3,524,221	días	Días

El plazo promedio transcurrido desde el momento en el que se realizaron las ventas hasta el momento en el que se efectivizaron las cobranzas de las mismas, fue de 20 días en el año 2016 y 2 días en el año 2017, lo cual indica que hubo una mejora en la gestión de cobranza realizada por la empresa de un período a otro.

10. Grado de Intensidad en Capital

GRADO DE INTENSIDAD EN CAPITAL	2017	2016	2017	2016
<u>Inmueb.Maq.y Equipo Neto</u>	<u>1,142,168</u>	<u>351,860</u>	73%	51%
Activo Total	1,568,854	689,002		

De la inversión total en activos realizada por la empresa, el 51% de dicha inversión se destinó a la adquisición de bienes de capital en el Año 2016, mientras que en el Año 2017 esta inversión disminuyó a un 73%, lo que significa que no ha habido mayor inversión en activos fijos de un período a otro.

11. Costo de Ventas / Ventas

COSTO DE VTAS. / VTAS.	2017	2016	2017	2016
<u>Costo de Ventas</u>	<u>5,218,031</u>	<u>3,125,573</u>	77%	89%
Ventas	6,765,812	3,524,221		

El 89% de los ingresos por ventas generados por la empresa durante el año 2016 fueron absorbidos por los costos de producción de los productos terminados vendidos, mientras que en

el año 2017 este porcentaje aumentó a un 77%, lo cual indica que la gestión de los costos aplicados a la producción de bienes destinados para la venta, fue mejor en el Año 2016.

12. Gastos Operacionales / Ventas

GTOS.OPERATIVOS / VENTAS	2017	2016	2017	2016
<u>Gastos Operativos</u>	<u>1,110,490</u>	<u>242,518</u>	16%	7%
Ventas	6,765,812	3,524,221		

El 7% de los ingresos por ventas generados por la empresa fueron absorbidos por los gastos operacionales de administración y de ventas en el año 2016, mientras que en el año 2017 se incrementó al 16%, lo cual significa que no ha habido una mejora en la gestión operativa del negocio de un período a otro.

13. Gastos Financieros / Ventas

GTOS.FINANCIEROS / VTAS.	2017	2016	2017	2016
<u>Gastos Financieros</u>	<u>91,222</u>	<u>58,576</u>	1%	2%
Ventas	6,765,812	3,524,221		

El 2% de los ingresos por ventas generados por la empresa durante el Año 2016 fueron absorbidos por el costo financiero de las obligaciones con terceros asumidos por la empresa, mientras que en el Año 2017 este porcentaje disminuyó a un 1%, lo cual significa que la gestión financiera ha sido eficiente de un período a otro.

INDICES DE SOLVENCIA

14. Razón de Endeudamiento Total

RAZON DE END.TOTAL (Leverage)	2017	2016	2017	2016
<u>Pasivo Total</u>	<u>1,184,895</u>	<u>553,724</u>	76%	80%
Activo Total	1,568,854	689,002		

Durante el Año 2016 el 80% de la inversión total en activos estuvo comprometida o financiada por deudas asumidas por la empresa con terceros, mientras que en el año 2017 este nivel de endeudamiento disminuyó a un 76%. Por tanto, la empresa experimentó ligeramente un mejor nivel de solvencia durante el Año 2016.

15. Razón de Cobertura del Activo Fijo

RAZON DE COB.DEL ACTIVO FIJO	2017	2016	2017	2016
<u>Deudas a Largo Plazo</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	S/0	S/0
Activo Fijo Neto	1,142,168	351,860		

En ambos periodos, por cada 0 soles que la empresa invirtió en la adquisición de bienes de capital, debía a terceros 0 soles de deuda a largo plazo. Por lo tanto, la razón de Cobertura del Activo Fijo fue solvente en ambos períodos.

16. Razón de Cobertura de Intereses

RAZON DE COB. DE INTERESES	2017	2016	2017	2016
<u>Utilidad antes de Int.y de Impto.</u>	<u>356,778</u>	<u>107,348</u>	4	2
Intereses de deuda	91,222	58,576	veces	Veces

La cobertura o respaldo de las utilidades operativas para afrontar el pago de intereses provenientes de deudas asumidas por la empresa con terceros fue mucho mejor durante el Año

2017, pues en este período el nivel de respaldo fue de 4 veces, muy superior al obtenido en el Año 2016 que fue de 2 veces.

INDICES DE RENTABILIDAD

17. Rentabilidad sobre los Activos (ROA= Rent Over Assets)

RENTAB.SOBRE LOS ACTIVOS (ROA)	2017	2016	2017	2016
Utilidad Neta	<u>248,682</u>	<u>53,120</u>	16%	8%
Activo Total	1,568,854	689,002		

La inversión total realizada en activos durante el Año 2017 generó una rentabilidad del 16%, mientras que en el Año 2016 este nivel de rentabilidad fue de 8%, lo cual significa que la inversión total en activos realizada por la empresa fue más rentable durante el Año 2017, o que los activos totales fueron utilizados de una manera más eficiente por la empresa para generar utilidades durante este período.

18. Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE= Rent Over Equity)

RENTAB.SOBRE EL PATRIM. (ROE)	2017	2016	2017	2016
Utilidad Neta	<u>248,682</u>	<u>53,120</u>	65%	39%
Patrimonio	383,959	135,277		

El patrimonio invertido por los accionistas en el negocio durante el Año 2017 generó una rentabilidad del 65%, mientras que en el Año 2016 este nivel de rentabilidad fue de 39%, lo cual significa que la inversión patrimonial de los accionistas o inversionistas del negocio fue más rentable durante el año 2017, o que el patrimonio total fue utilizado de una manera más óptima por la empresa para generar utilidades durante este periodo.

19. Margen Bruto

MARGEN BRUTO	2017	2016	2017	2016
<u>Utilidad Bruta</u>	<u>1,547,781</u>	<u>398,648</u>	23%	11%
Ventas Netas	6,765,812	3,524,221		

Los costos de producción aplicados a la generación de ingresos por ventas fueron más rentables durante el Año 2017, pues el margen bruto obtenido por la empresa durante este periodo fue de 23%, superior al obtenido en el Año 2016 que fue de 11%.

20. Margen Operativo

MARGEN OPERATIVO	2017	2016	2017	2016
<u>Utilidad Operativa</u>	<u>437,290</u>	<u>156,130</u>	6%	4%
Ventas Netas	6,765,812	3,524,221		

Los gastos operativos incurridos por la empresa fueron controlados con mayor eficiencia en el Año 2017, pues en este período el Margen Operativo alcanzado fue de 6%, superior al alcanzado en el año 2016 que fue de 4%.

21. Margen Neto

MARGEN NETO	2017	2016	2017	2016
<u>Utilidad Neta</u>	<u>248,682</u>	<u>53,120</u>	4%	2%
Ventas Netas	6,765,812	3,524,221		

El resultado de la gestión global del negocio fue más rentable durante el Año 2017, ya que en este período el Margen Neto fue de 4%, superior al obtenido en el año 2016 que fue de 2%.

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PERIODO MARZO Y ABRIL 2018

A marzo el 34.14% del total activo correspondía a Activos Corrientes porque tenía un importe considerable de Cuentas por Cobrar Diversas, a diferencia de abril bajó a 27.15%. También observamos que la empresa en marzo dispuso de mayor liquidez del 10.41% a diferencia de abril decreció a 6.26%.

Analizando las partidas del Pasivo y Patrimonio observamos en marzo el 62.45% del total pasivo y Patrimonio correspondía a pasivos corrientes lo cual ha mejorado con respecto a abril ya que disminuyó a un 58.70%.

De marzo a abril la empresa ha tenido una menor utilidad lo cual se debe al incremento de la remuneración mínima

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 30 DE MARZO Y ABRIL DEL 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>ABRIL 2018</u>		<u>MARZO 2018</u>	
Ventas Netas	3,991,117.30		2,211,523.90	
(-) Costo de Ventas	3,090,327.04	77.43%	-1,599,374.08	72.32%
Utilidad Bruta	900,790.26		612,149.82	
(-) Gastos de Ventas	-158,649.13	-3.98%	-87,446.66	-3.95%
(-) Gastos de Administración	-426,461.99	10.69%	-233,600.78	10.56%
Utilidad de Operación	315,679.14		291,102.38	
Otros Ingresos y Egresos				
Ingresos Financieros	2,893.51	0.07%	1,490.60	0.07%
(-) Gastos Financieros	-89,623.45	-2.25%	-48,643.17	-2.20%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
(-) Dctos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Dctos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	228,949.20	5.74%	243,949.81	11.03%

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS VERTICAL DE ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES PERIODO MARZO Y ABRIL 2018

En marzo el 72.32% de las ventas fue absorbido por el costo de ventas, a diferencia de abril incrementó a 77.43% los gastos de administración y ventas se incrementaron de un mes a otro del 3.95% a 3.98% y de 10.56% a 10.69% respectivamente.

El resultado a marzo fue de 11.03% y a abril bajó a 5.74% debido al incremento de los costos laborales por el aumento de la remuneración mínima vital.

**ANALISIS HORIZONTAL
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

**BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 30 DE MARZO Y ABRIL DEL 2018
(Expresado en Nuevos Soles)**

	<u>ABRIL 2018</u>	<u>MARZO 2018</u>	<u>VARIACIÓN ABSOLUTA</u>	<u>VARIACIÓN RELATIVA</u>		<u>ABRIL 2018</u>	<u>MARZO 2018</u>	<u>VARIACIÓN ABSOLUTA</u>	<u>VARIACIÓN RELATIVA</u>
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Caja Bancos	92,918.40	174,027.54	-81,109.14	-46.61%	Sobregiros Bancarios	39,008.40	6,442.00	32,566.40	505.53%
Cuentas por Cobrar Comerciales	70,310.70	65,753.79	4,556.91	6.93%	Tributos por Pagar	109,680.28	94,460.70	15,219.58	16.11%
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	0.00	0.00	0.00%	Remuneraciones y Particip. por Pagar	438,955.48	378,185.44	60,770.04	16.07%
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	15,755.18	15,841.69	-86.51	-0.55%	Cuentas por Pagar Comerciales	97,164.83	100,281.36	-3,116.53	-3.11%
Cuentas por Cobrar Diversas	219,303.77	311,272.09	-91,968.32	-29.55%	Cuentas por Pagar Diversas	3,432.00	3,186.00	246.00	7.72%
					Obligaciones Financieras	0.00	0.00	0.00	0.00%
EXISTENCIAS					Provisiones Diversas	182,853.18	461,532.04	-278,678.86	0.00%
Mercaderías	0.00	0.00	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	871,094.17	1,044,087.54	-172,993.37	-0.17
Productos terminados	0.00	0.00	0.00	0.00%					
Productos en Proceso	0.00	0.00	0.00	0.00%	PASIVO NO CORRIENTE				
Materias Primas	0.00	0.00	0.00	0.00%	Provisión Beneficios Sociales	0.00	0.00	0.00	0.00%
Envases y Embalajes	0.00	0.00	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00	0.00	0.00
Suministros Diversos	4,546.28	3,920.10	626.18	15.97%					
Existencias por Recibir	0.00	0.00	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO	871,094.17	1,044,087.54	-172,993.37	-0.17
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	0.00	0.00	0.00%					
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	0.00	0.00	0.00%	PATRIMONIO				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	402,834.33	570,815.21	-167,980.88	-0.29	Capital	10,000.00	10,000.00	0.00	0.00%
					Acciones Laborales	0.00	0.00	0.00	0.00%
ACTIVO NO CORRIENTE					Excedente de Revaluación	0.00	0.00	0.00	0.00%
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	1,169,068.18	0.00	0.00%	Reservas	2,000.00	2,000.00	0.00	0.00%
Intangibles	0.00	0.00	0.00	0.00%	Resultados Acumulados	371,959.44	371,959.44	0.00	0.00%
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	104,998.00	0.00	0.00%	Result. del Ejercicio	228,949.20	243,949.81	-15,000.61	-6.15%
Activo Diferido	5,403.68	8,815.92	-3,412.24	-38.71%	TOTAL PATRIMONIO	612,908.64	627,909.25	-15,000.61	-0.02
Depreciación Acumulada	-198,301.38	-181,700.52	-16,600.86	9.14%					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,081,168.48	1,101,181.58	-20,013.10	-0.02	T. PASIVO Y PATRIMONIO	1,484,002.81	1,671,996.79	-187,993.98	-0.11
TOTAL ACTIVO	1,484,002.81	1,671,996.79	-187,993.98	-0.11					

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL PERIODO MARZO Y ABRIL 2018

En el activo observamos que la cuenta que tuvo mayor variación relativa de un mes a otro, fue la cuenta caja bancos esto es debido a que en marzo dispuso de mayor efectivo.

Analizando la cuenta por cobrar diversas, tuvo una variación significativa del 29.55%, debido a que en abril la empresa recuperó una carta fianza que solicitaron como garantía para pedir la devolución del saldo a favor del exportador.

En el pasivo en la cuenta sobregiros bancarios tuvo un crecimiento del 505.53%, las cuentas tributos por pagar y remuneraciones por pagar tuvieron una variación de 16.11% y 16.07% respectivamente.

La cuenta provisiones diversas tuvo una variación significativa del 60.38% debido a que cancelaron gran parte de la deuda que tenían con el banco.

ANÁLISIS HORIZONTAL
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 30 DE MARZO Y ABRIL DEL 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>ABRIL 2018</u>	<u>MARZO 2018</u>	<u>VARIACIÓN ABSOLUTA</u>	<u>VARIACIÓN RELATIVA</u>
Ventas Netas	3,991,117.30	2,211,523.90	1,779,593.40	80.47%
(-) Costo de Ventas	-3,090,327.04	1,599,374.08	1,490,952.96	93.22%
Utilidad Bruta	900,790.26	612,149.82	288,640.44	47.15%
(-) Gastos de Ventas	-158,649.13	-87,446.66	-71,202.47	81.42%
(-) Gastos de Administración	-426,461.99	-233,600.78	-192,861.21	82.56%
Utilidad de Operación	315,679.14	291,102.38	24,576.76	8.44%
Otros Ingresos y Egresos				
Ingresos Financieros	2,893.51	1,490.60	1,402.91	94.12%
(-) Gastos Financieros	-89,623.45	-48,643.17	-40,980.28	84.25%
Ingresos Diversos	0.00	0.00	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00	0.00	0.00%
(-) Dsc tos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00	0.00	0.00%
Dsc tos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	228,949.20	243,949.81	-15,000.61	-6.15%
(-) Participación de Trabajadores	-11,447.46	-0.29%	-12,197.49	-0.55%
Renta Neta	217,501.74	5.45%	231,752.32	10.48%
(-) Impuesto a la Renta	-52,024.00	-1.30%	-56,228.00	-2.54%
Resultado del Ejercicio	165,477.74	4.15%	175,524.32	7.94%

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES PERIODO MARZO Y ABRIL 2018

Las ventas de un mes a otro han incrementado en un 80.47% lo cual es muy bueno para la empresa sin embargo para poder lograr este incremento la empresa incrementó sus costos en un 93.22%.

También observamos que los gastos financieros se incrementaron 84.25% de un periodo a otro lo cual es malo para la empresa porque el % es alto con referencia al incremento de las ventas. Analizando estas partidas más importantes podemos observar en general que la gestión de la empresa de un periodo a otro ha sido mala, porque en abril tuvo pérdida, la utilidad de operación tuvo una variación de 8.44% y el resultado antes de participación de impuestos fue de -6.15% lo cual representa una gestión mala de los directivos de la empresa.

INTERPRETACIÓN/LECTURA DE RATIOS FINANCIEROS
PERIODO ABRIL Y MARZO 2018

INDICES DE LIQUIDEZ

1. Razón de Liquidez General

INDICES DE LIQUIDEZ				
LIQUIDEZ GENERAL	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Activo Corriente</u>	<u>402,834</u>	<u>570,815</u>	S/.0	S/.1
Pasivo Corriente	871,094	1,044,088		

Por cada sol de deuda a corto plazo asumido por la empresa, en marzo 2018 disponía de 1 sol para hacer frente a sus obligaciones corrientes, mientras que en abril 2018 no disponía de ningún sol para afrontar dichas obligaciones. Por lo tanto, la capacidad de la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo fue mejor en marzo 2018, en el cual obtuvo una mayor liquidez.

2. Prueba Acida

PRUEBA ACIDA	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Activo Corriente - Existencias</u>	<u>398,288</u>	<u>566,895</u>	S/.0	S/.1
Pasivo Corriente	1,044,088	1,044,088		

Por cada sol de deuda a corto plazo asumido por la empresa, en marzo 2018 disponía de 1 sol para hacer frente a sus obligaciones corrientes, mientras que en el abril 2018 solo disponía de 0 soles para afrontar dichas obligaciones. Por lo tanto, la capacidad de la empresa para afrontar sus deudas a corto plazo fue mejor en marzo 2018, en el cual obtuvo una mayor liquidez.

3. Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
Activo Corriente - Pasivo Corriente	-468,260	-473,272	-S/. 468,260	-S/. 473,272

La empresa no cuenta con capital de trabajo, ya que es financiado por terceros.

INDICES DE GESTIÓN

4. Rotación de Existencias

ROTACION DE EXISTENCIAS	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Costo de Ventas</u>	<u>3,090,327</u>	<u>1,599,374</u>	680	408
Existencias	4,546	3,920	veces	veces

La empresa no cuenta inventarios porque es una empresa de servicios.

5. Plazo Promedio de Inmovilización de Existencias

PLAZO PROM.INMOV.EXIST.	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Existencias x 360 días</u>	<u>1,636,661</u>	<u>1,411,236</u>	1	1
Costo de Ventas	3,090,327	1,599,374	Días	días

La empresa no cuenta inventarios porque es una empresa de servicios.

6. Rotación de Inmuebles, Maquinaria y Equipo

ROTACION DE INM.MAQ.Y EQ.	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Ventas Netas</u>	<u>3,991,117</u>	<u>2,211,524</u>	4	2
Activo Fijo Neto	1,075,765	1,092,366	Vez	Vez

Los bienes de capital o activos fijos que posee la empresa rotaron en promedio 2 veces en Marzo 2018 y 4 veces en Abril 2018. Por lo tanto, la gestión que realiza la empresa en el uso de éstos bienes para generar mayores ingresos por ventas, ha sido eficiente de un período a otro.

7. Rotación del Activo Total

ROTACION DEL ACTIVO TOTAL	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Ventas Netas</u>	<u>3,991,117</u>	<u>2,211,524</u>	3	1
Total Activo	1,484,003	1,671,997	Vez	Vez

Los activos totales que posee la empresa rotaron en promedio 1 veces en Marzo 2018 y 3 veces en Abril 2018. Por lo tanto, la gestión que realiza la empresa en el uso total de sus activos para generar mayores ingresos por ventas, ha sido eficiente de un período a otro.

8. Rotación de Cuentas por Cobrar Comerciales

ROTACION DE CTAS.X COB.COM.	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Ventas Netas</u>	<u>3,991,117</u>	<u>2,211,524</u>	57	34
Ctas.x Cob.Com.	70,311	65,754	Veces	Veces

Las acreencias comerciales que posee la empresa rotaron en promedio 34 veces en Marzo 2018 y 57 veces en Abril 2018, lo cual indica que la empresa mejoró sus políticas de créditos y cobranzas de un mes a otro realizando cambios en la gestión de sus cuentas por cobrar.

9. Plazo Promedio de Cobranza

PLAZO PROM.DE COBRANZA	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Ctas.x Cob.Com.x 360 días</u>	<u>25,311,852</u>	<u>23,671,364</u>	6	11
Ventas Netas	3,991,117	2,211,524	días	días

El plazo promedio transcurrido desde el momento en el que se realizaron las ventas hasta el momento en el que se efectivizaron las cobranzas de las mismas, fue de 11 días en Marzo 2018

y 6 días en Abril 2018, lo cual indica que hubo una mejora en la gestión de cobranza realizada por la empresa de un mes a otro.

10. Grado de Intensidad en Capital

GRADO DE INTENSIDAD EN CAPITAL	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Inmueb.Maq.y Equipo Neto</u>	<u>1,075,765</u>	<u>1,092,366</u>	72%	65%
Activo Total	1,484,003	1,671,997		

De la inversión total en activos realizada por la empresa, el 65% de dicha inversión se destinó a la adquisición de bienes de capital en Marzo 2018, mientras que en Abril 2018 esta inversión aumentó a un 72%, lo que significa que no ha habido mayor inversión en activos fijos de un mes a otro.

11. Costo de Ventas / Ventas

COSTO DE VTAS. / VTAS.	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Costo de Ventas</u>	<u>3,090,327</u>	<u>1,599,374</u>	77%	72%
Ventas	3,991,117	2,211,524		

El 72% de los ingresos por ventas generados por la empresa durante Marzo 2018 fueron absorbidos por los costos de producción de los productos terminados vendidos, mientras que en Abril 2018 este porcentaje aumentó a un 77%, debido al incremento de la remuneración mínima, lo cual indica que la gestión de los costos aplicados a la producción de servicios destinados para la venta, fue mejor en Marzo 2018.

12. Gastos Operacionales / Ventas

GTOS.OPERATIVOS / VENTAS	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Gastos Operativos</u>	<u>585,111</u>	<u>321,047</u>	15%	15%
Ventas	3,991,117	2,211,524		

El 15% de los ingresos por ventas generados por la empresa fueron absorbidos por los gastos operacionales de administración y de ventas en Marzo 2018, mientras que en Abril 2018 se mantuvo al 15%, lo cual significa que se ha mantenido la gestión operativa del negocio de un mes a otro.

13. Gastos Financieros / Ventas

GTOS.FINANCIEROS / VTAS.	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Gastos Financieros</u>	<u>89,623</u>	<u>48,643</u>	2%	2%
Ventas	3,991,117	2,211,524		

El 2% de los ingresos por ventas generados por la empresa durante Marzo 2018 fueron absorbidos por el costo financiero de las obligaciones con terceros asumidos por la empresa, mientras que en Abril 2018 este porcentaje se mantuvo a un 2%, lo cual significa que la gestión financiera se ha mantenido de un mes a otro.

INDICES DE SOLVENCIA

14. Razón de Endeudamiento Total

RAZON DE END.TOTAL (Leverage)	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Pasivo Total</u>	<u>871,094</u>	<u>1,044,088</u>	59%	62%
Activo Total	1,484,003	1,671,997		

Durante Marzo 2018 el 62% de la inversión total en activos estuvo comprometida o financiada por deudas asumidas por la empresa con terceros, mientras que en Abril 2018 este nivel de endeudamiento disminuyó a un 59%. Por tanto, la empresa experimentó ligeramente un mejor nivel de solvencia durante Abril 2018.

15. Razón de Cobertura del Activo Fijo

RAZON DE COB.DEL ACTIVO FIJO	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Deudas a Largo Plazo</u>	0	0	S/0	S/0
Activo Fijo Neto	1,075,765	1,092,366		

En ambos periodos, por cada 0 soles que la empresa invirtió en la adquisición de bienes de capital, debía a terceros 0 soles de deuda a largo plazo. Por lo tanto, la razón de Cobertura del Activo Fijo fue solvente en ambos períodos.

16. Razón de Cobertura de Intereses

RAZON DE COB. DE INTERESES	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Utilidad antes de Int.y de Impto.</u>	<u>228,949</u>	<u>243,950</u>	3	5
Intereses de deuda	89,623	48,643	veces	veces

La cobertura o respaldo de las utilidades operativas para afrontar el pago de intereses provenientes de deudas asumidas por la empresa con terceros fue mucho mejor durante Marzo 2018, pues en este período el nivel de respaldo fue de 5 veces, muy superior al obtenido en Abril 2018 que fue de 3 veces.

INDICES DE RENTABILIDAD

17. Margen Bruto

MARGEN BRUTO	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Utilidad Bruta</u>	<u>900,790</u>	<u>612,150</u>	23%	28%
Ventas Netas	3,991,117	2,211,524		

Los costos de producción aplicados a la generación de ingresos por ventas fueron más rentables durante Marzo 2018, pues el margen bruto obtenido por la empresa durante este periodo fue de 28%, superior al obtenido en Abril 2018 que fue de 23%.

18. Margen Operativo

MARGEN OPERATIVO	abr-18	mar-18	abr-18	mar-18
<u>Utilidad Operativa</u>	<u>315,679</u>	<u>291,102</u>	8%	13%
Ventas Netas	3,991,117	2,211,524		

Los gastos operativos incurridos por la empresa fueron controlados con mayor eficiencia en Marzo 2018, pues en éste período el Margen Operativo alcanzado fue de 13%, superior al alcanzado en Abril 2018 que fue de 8%.

3.3. Entrevistas Realizadas a los Jefes de Recursos Humanos y Administración y finanzas.

Entrevista al Personal de la Empresa Exportadoras de Servicios de Call Center Belforte S.A.C.

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE ENTREVISTA			
Área Contabilidad	Fecha: 20/11/2018	Nº de Hojas 3	Lugar: Lima
Encargado	Mg. Abel Iván Pérez Vargas		
Departamento	Administración y Finanzas		
Cargo	Gerente de Administración y Finanzas		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de preparar los estados financieros, controlar las cuentas por cobrar y pagar, negociación con proveedores, líneas de crédito, flujos de caja ▪ Responsable de la gestión financiera de la empresa, ▪ Responsable de elaborar los análisis e informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados. ▪ Responsable de establecer y aplicar las políticas generales ▪ Encargado de la gestión de Tesorería de la empresa: revisión diaria de la disponibilidad de caja de la empresa, financiamientos bancarios y pago a proveedores. ▪ Entre otras funciones. 		
Objetivo	Determinar de qué manera los costos laborales de los operadores de cobranzas tiene efecto en la rentabilidad de la empresa.		
Nombres de los Solicitantes	López Goñas, Ana Josefina Sanchez Chavez, Maria Angelica		

PREGUNTA	RESPUESTA
-----------------	------------------

1. ¿Cuál es su cargo en la empresa Belforte S.A.C.?	1. Gerente de Administración y Finanzas
2. ¿Cuánto tiempo viene funcionando la empresa?	2. La empresa proviene de Argentina donde inicia operaciones en el año 2005 aquí en el Perú inicia sus operaciones en el 2014
3. ¿Actualmente con cuántos trabajadores cuenta la empresa y qué % de mano de obra representa el costo fijo para la empresa?	3. Actualmente Belforte cuenta con 50 posiciones, que son ocupados por 2 trabajadores en cada posición, y tenemos un promedio de 250 trabajadores; pero por la alta rotación entre activos y cesados en los meses de enero a marzo podemos llegar a más de 300. A fines de marzo hemos alquilado 15 posiciones para cubrir una cartera nueva por un periodo de 4 meses. El costo de la mano de los operadores representa aproximadamente el 75% del costo del servicio.
4. ¿Cuáles son los Costos Laborales que tienen en la empresa y cuál es la manera de calcularlos?	4. Son sueldo básico más beneficios sociales de Ley, que son los costos fijos, se calculan todos los meses. Ya que la mayor parte es remuneración variable.
5. ¿Considera usted que el incremento de los costos laborales afecta la rentabilidad de la empresa?	5. Al ser una empresa prestadora de servicios el uso de la mano de obra es intensivo tanto más en un Call Center, por ello si afecta la rentabilidad de la empresa.
6. ¿De qué manera cree usted que la empresa podría reducir el costo laboral en el pago del trabajador?	6. Se han intentado varias estrategias sin embargo cada una de ellas representan oportunidades y amenazas que se debe evaluar oportunamente.

<p>7. ¿Tienen políticas en la empresa que benefician al trabajador y a su vez generan un sobre costo para la empresa?</p>	<p>7. Políticas de premiaciones con las que se intenta motivar al trabajador el ganador percibe un incremento como bono extraordinario y en otros bonos que genera un sobre costo a la empresa.</p>
<p>8. ¿Existen incentivos por ventas en la empresa?</p>	<p>8. Si para obtener mejores resultados desde bonos y sorteos de artefactos.</p>
<p>9. ¿Se realizan capacitaciones constantes al personal?</p>	<p>9. Si constantemente se brinda la capacitación desde la introducción a la empresa y a lo largo del tiempo que están laborando con nosotros.</p>
<p>10. ¿Según el punto de vista de la empresa cree que las normas laborales vigentes son justas y beneficiosas para la empresa?</p>	<p>10. Estas castigan a las empresas formales y no incentivan a la formalización de empresas que no lo son. Hay trabajadores que abusan de estas para obtener beneficios.</p>
<p>11. ¿La empresa brinda algún tipo de beneficio al trabajador que no sea obligatorio?</p>	<p>11. Si se brinda premios mensuales, bonos por buena productividad, premiación por asistencia y puntualidad, obsequios en fechas importantes fiestas patrias, navidad, aniversario de la empresa y horario de trabajo por 6 horas y se paga por 8 horas. Manejamos 2 turnos (7.30 am a 1.30 pm y 1.45 a 7.45)</p>
<p>12. ¿Actualmente cuantos y que tipos de contratos laborales manejan en la empresa?</p>	<p>12. Dos tipos de contrato indefinido y por incremento de actividad.</p>
<p>13. ¿La empresa actualmente ha establecido alguna estrategia para bajar los costos laborales?</p>	<p>13. Si bajamos los % por las comisiones según cartera de clientes.</p>

<p>14. ¿Al haber incrementado los costos laborales en la empresa hay mucha diferencia en la rentabilidad obtenida en periodos anteriores?</p>	<p>14. Si hay diferencias ya que la mayoría de los operadores están con el sueldo básico más las comisiones.</p>
<p>15. ¿Considera usted que obtiene un nivel adecuado de rentabilidad?</p>	<p>15. Tenemos un nivel que no es muy alto y se reduce ante el incremento de los costos, pero permite satisfacer las expectativas de los accionistas.</p>
<p>16. ¿Los incrementos de los sueldos son voluntarios por parte de la empresa o se espera que haya un aumento en la RMV para proceder al incremento?</p>	<p>16. Los sueldos están en función al aumento de la RMV. Pero hay aumento de manera personalizada y negociados.</p>
<p>17. ¿Cuándo suben los costos laborales la empresa incrementa los precios de sus servicios a sus clientes?</p>	<p>17. Solo con algunos clientes siempre y cuando esté en la cláusula del contrato.</p>
<p>18. ¿De qué manera afrontaría los Costos Laborales la empresa al haber un nuevo incremento de la RMV? ¿Tiene o cuenta con algún plan de contingencia?</p>	<p>18. Se analiza el impacto que tendrá en la rentabilidad en función a esta se decide la estrategia a tomar.</p>

Entrevista al Personal de la Empresa Exportadoras de Servicios de Call Center Belforte S.A.C.

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE ENTREVISTA			
Área Contabilidad	Fecha: 20/11/2018	Nº de Hojas 2	Lugar: Lima
Encargado	Especialista en Gestión de Recursos Humanos: Fiorella Crisolo Macedo		
Departamento	Recursos Humanos		
Cargo	Jefa de Recursos Humanos		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de elaborar los contratos del personal, altas y bajas en el T-Registro ▪ Responsable de elaborar el reglamento interno de trabajo y SGSST ▪ Responsable de la gestión del control de asistencias ▪ Responsable de reclutamiento y selección del personal ▪ Responsable de elaborar las planillas de pago ▪ Responsable del área de bienestar social ▪ Responsable de la constante capacitación de los trabajadores ▪ Responsable de elaborar las escalas salariales y cuadro de categorización de funciones en cumplimiento de la Ley 30709 ▪ Entre otras funciones. 		
Objetivo	Determinar de qué manera los costos laborales de los operadores de cobranzas tiene efecto en la rentabilidad de la empresa.		
Nombres de los Solicitantes	López Goñas, Ana Josefina Sanchez Chavez, Maria Angelica		

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuál es su cargo en la empresa Belforte S.A.C.?	1. Jefa de Recursos Humanos
2. ¿Cuánto tiempo viene funcionando la empresa?	2. La empresa funciona hace más de 5 años.
3. ¿Actualmente con cuántos trabajadores cuenta la empresa y qué % de mano de obra representa el costo fijo para la empresa?	3. Actualmente cuenta con 250 trabajadores en promedio. 200 operadores y los demás son Team Leader, Supervisor, Back Office, personal administrativo y gerentes. A finales de marzo el área de operaciones solicitó 60 operadores adicionales por unos meses para cubrir una cartera temporal. Desconozco el % del costo, el gerente de finanzas y operaciones tienen esta información.

<p>4. ¿Cuáles son los Costos Laborales que tienen en la empresa y cuál es la manera de calcularlos?</p>	<p>4. Remuneraciones 12 anuales, Gratificaciones 2 remuneraciones, Bonificación extraordinaria, Vacaciones 30 días, Descanso semanal obligatorio, CTS., Asignación familiar en promedio son 60 trabajadores que tienen este beneficio, Utilidades, Es salud, AFP o ONP. Que son los costos fijos, por lo menos el 95% del personal tiene remuneración variable.</p>
<p>5. ¿Considera usted que el incremento de los costos laborales afecta la rentabilidad de la empresa?</p>	<p>5. En definitiva sí porque la mayor parte de la planilla son operadores y su sueldo básico es la RMV, se pagan otras remuneraciones variables.</p>
<p>6. ¿De qué manera cree usted que la empresa podría reducir el costo laboral en el pago del trabajador?</p>	<p>6. Una política salarial normalizando los procedimientos con respecto a la remuneración del personal.</p>
<p>7. ¿Tienen políticas en la empresa que benefician al trabajador y a su vez generan un sobre costo para la empresa?</p>	<p>7. No como una obligación, pero para incentivar a los trabajadores organizamos sorteos entre los mejores operadores.</p>
<p>8. ¿Existen incentivos por ventas en la empresa?</p>	<p>8. Solo el área de cobranzas tienen incentivos mensuales.</p>
<p>9. ¿Se realizan capacitaciones constantes al personal?</p>	<p>9. Si dos veces al año para Staff y para operaciones como introducción y de manera trimestral.</p>
<p>10. ¿Según el punto de vista de la empresa cree que las normas laborales vigentes son justas y beneficiosas para la empresa?</p>	<p>10. Considero que la legislación laboral vigente contempla y regula más de un mecanismo que permite reducir los sobre costos que genera la contratación de personal.</p>

<p>11. ¿La empresa brinda algún tipo de beneficio al trabajador que no sea obligatorio?</p>	<p>11. Si premios por asistencia perfecta que consta de un bono de alimentos y premiaciones mensuales por cumplimiento de objetivo.</p>
<p>12. ¿Actualmente cuantos y que tipos de contratos laborales manejan en la empresa?</p>	<p>12. Tenemos 2, Por incremento de actividad, que son para los operadores y contratos indefinidos para Staff.</p>
<p>13. ¿La empresa actualmente ha establecido alguna estrategia para bajar los costos laborales?</p>	<p>13. Si con el apoyo del área de Finanzas, hemos bajado el % de las comisiones que veníamos pagando a los trabajadores.</p>
<p>14. ¿Al haber incrementado los costos laborales en la empresa hay mucha diferencia en la rentabilidad obtenida en periodos anteriores?</p>	<p>14. Entiendo que sí, pero no conozco el impacto ya que mi área es sólo Recursos Humanos, no tengo acceso a los resultados financieros.</p>
<p>15. ¿Considera usted que obtiene un nivel adecuado de rentabilidad?</p>	<p>15. Entiendo que sí, por eso seguimos operando e incrementando las posiciones.</p>
<p>16. ¿Los incrementos de los sueldos son voluntarios por parte de la empresa o se espera que haya un aumento en la RMV para proceder al incremento?</p>	<p>16. El básico aumenta según Ley y aplica para puestos operativos básicos, para puestos intermedios y de dirección existe escala salarial evaluada anualmente.</p>
<p>17. ¿Cuándo suben los costos laborales la empresa incrementa los precios de sus servicios a sus clientes?</p>	<p>17. Tengo entendido que sí, de acuerdo a estrategia según cliente. Lo evalúa y gestiona el área de Finanzas.</p>
<p>18. ¿De qué manera afrontaría los Costos Laborales la empresa al haber un nuevo incremento de la RMV? ¿Tiene o cuenta con algún plan de contingencia?</p>	<p>18. Con la estrategia desarrollada al momento o evaluando modificar los beneficios.</p>

Entrevista al personal de la empresa Montaldeo SAC

DATOS GENERALES DEL PROCESO DE ENTREVISTA			
Área Contabilidad	Fecha: 22/11/2018	Nº de Hojas 2	Lugar: Lima
Encargado	Edith Doris Hilasaca Hilasaca		
Departamento	Recursos Humanos		
Cargo	Jefa de Recursos Humanos		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del proceso de ingreso del personal, contratos de trabajo ▪ Responsable de la coordinación con el área de gestión para la evaluación médica ▪ Responsable del control de asistencia, elaboración de planillas y T-registro. ▪ Responsable del proceso de administración del personal, boletas de pago, CTS, utilidades, subsidios, certificados, liquidaciones, préstamos ▪ Responsable de bienestar social ▪ Responsable de elaborar el reglamento interno de trabajo, escala salarial, SGSST ▪ Entre otras funciones. 		
Objetivo	Determinar de qué manera los costos laborales de los operadores de cobranzas tiene efecto en la rentabilidad de la empresa.		
Nombres de los Solicitantes	Lopez Goñas, Ana Josefina Sanchez Chavez, Maria Angelica		

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuál es su cargo en la empresa Montaldeo S.A.C.?	1. Jefa de Recursos Humanos
2. ¿Cuánto tiempo viene funcionando la empresa?	2. La empresa funciona desde agosto del 2015, tiene más de 3 años de gestión.
3. ¿Actualmente con cuántos trabajadores cuenta la empresa y qué % de mano de obra representa el costo fijo para la empresa?	3. Actualmente contamos con 300 trabajadores en promedio. No cuento con esa información.

<p>4. ¿Cuáles son los Costos Laborales que tienen en la empresa y cuál es la manera de calcularlos?</p>	<p>4. Segmentamos en 4 grupos: Grupo A relacionado a salarios, bonos, horas extraordinarias y nocturnas. Grupo B relacionado a beneficios del trabajador CTS, vacaciones, gratificaciones, asignación familiar. Grupo C Pagos asumidos por la empresa Essalud, EPS. Grupo D Gastos para el bienestar del trabajador capacitaciones y eventos corporativos.</p>
<p>5. ¿Considera usted que el incremento de los costos laborales afecta la rentabilidad de la empresa?</p>	<p>5. En definitivo esto aumenta el costo del servicio, por tanto, la ganancia disminuye.</p>
<p>6. ¿De qué manera cree usted que la empresa podría reducir el costo laboral en el pago del trabajador?</p>	<p>6. Haciendo una restructuración de sueldos considerando conceptos no computables para los cálculos de beneficios laborales, podría tercerizar algunos servicios de mano de obra.</p>
<p>7. ¿Tienen políticas en la empresa que benefician al trabajador y a su vez generan un sobre costo para la empresa?</p>	<p>7. Las que generan sobre costos son las de sistema de Compensación total, política de incentivos, políticas de formación laboral.</p>
<p>8. ¿Existen incentivos por ventas en la empresa?</p>	<p>8. Si hay incentivos, pero no son muy altos.</p>
<p>9. ¿Se realizan capacitaciones constantes al personal?</p>	<p>9. Si, pero no son constantes ya que afectaría a la producción por eso se programa en meses que la producción es baja.</p>
<p>10. ¿Según el punto de vista de la empresa cree que las normas laborales vigentes son justas y beneficiosas para la empresa?</p>	<p>10. Estas están diseñadas para brindar protección al trabajador y no al empleador.</p>
<p>11. ¿La empresa brinda algún tipo de beneficio al trabajador que no sea obligatorio?</p>	<p>11. Beneficios a programas de plan de incentivos económicos y no económicos.</p>

<p>12. ¿Actualmente cuantos y que tipos de contratos laborales manejan en la empresa?</p>	<p>12. Tenemos 4: Contrato indefinido, Contrato a Plazo Fijo, Contrato de Prácticas y Contrato de Locación de servicios.</p>
<p>13. ¿La empresa actualmente ha establecido alguna estrategia para bajar los costos laborales?</p>	<p>13. La principal estrategia es la diseñada a incrementar la productividad laboral. Algunos servicios administrativos y de producción se terciarizan.</p>
<p>14. ¿Al haber incrementado los costos laborales en la empresa hay mucha diferencia en la rentabilidad obtenida en periodos anteriores?</p>	<p>14. Hay un ligero incremento con respecto a los últimos 3 años.</p>
<p>15. ¿Considera usted que obtiene un nivel adecuado de rentabilidad?</p>	<p>15. Para ser una empresa mediana tiene un nivel aceptable dentro del rubro al que pertenece.</p>
<p>16. ¿Los incrementos de los sueldos son voluntarios por parte de la empresa o se espera que haya un aumento en la RMV para proceder al incremento?</p>	<p>16. Se presentan ambas situaciones se incrementan a trabajadores que tienen puestos claves y demuestran desempeño laboral.</p>
<p>17. ¿Cuándo suben los costos laborales la empresa incrementa los precios de sus servicios a sus clientes?</p>	<p>17. En este caso renegociamos el precio del servicio, pero muchas veces se rechaza la propuesta y se mantiene el contrato.</p>
<p>18. ¿De qué manera afrontaría los Costos Laborales la empresa al haber un nuevo incremento de la RMV? ¿Tiene o cuenta con algún plan de contingencia?</p>	<p>18. Terciariando los servicios administrativos y parte de producción, recorte de personal.</p>

3.4. Cuadros Comparativos Elaborados en Base a la Información Obtenida en las Entrevistas, que Confirman Nuestra Hipótesis.

Con los datos obtenidos en la entrevista, más la información de los Estados Financieros proporcionados por la empresa, procederemos a calcular los costos laborales y analizar si afectan o no en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 1

CANTIDAD DE TRABAJADORES MES DE MARZO 2018

TRUNO	HORARIOS	JORNADA DIARIA	POSICIONES DE LA EMPRESA	POSICIONES ALQUILADAS	TOTAL POSICIONES	CANTIDAD DE OPERADORES POR POSICION	TOTAL OPERADORES
MAÑANA	7.30 Am a 1.30 Pm	6 HRS.	50	0	50	2	100
TARDE	1.45 Pm a 7.45 Pm	6 HRS.	50	0	50	2	100
TOTAL		12			100		200

En las entrevistas obtuvimos la información de que la empresa cuenta con 50 posiciones y en cada una laboran 2 operadores de cobranzas. Otro dato importante es que la empresa maneja 2 Turnos. En base a esta información obtendremos la cantidad de operadores al mes que ganan la remuneración mínima vital.

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Tabla 2

COSTO FIJO DE MANO DE OBRA DE LOS OPERADORES DE COBRANZAS DE ENERO A MARZO 2018 SIN INCREMENTO RMV

CONCEPTO	OPERADOR CON ASIGNACION FAMILIAR S/	OPERADOR SIN ASIGNACION FAMILIAR S/	CANTIDAD DE TRABAJADORES	COSTO MENSUAL	COSTO FIJO DE ENERO A MARZO	TOTAL COSTO DE VENTAS A MARZO 2018	% COSTO TOTAL
BASICO	850	850	200	170,000	510,000		
ASIGNACION FAMILIAR	85	0	60	5,100	15,300		
TOTAL INGRESOS	935	850		175,100	525,300		
ESSALUD 9%	84	77		15,759	47,277		
COSTO FIJO MENSUAL	1,019	927		190,859	572,577		
PROVISION GRATIFICACION	170	154		31,810	95,430		
PROVISION CTS	91	83		17,024	51,071		
PROVISION VACACIONES	78	71		14,592	43,775		
COSTO TOTAL	1,358	1,234		254,284	762,852	1,599,374	100%
75 % DEL COSTO TOTAL CORRESPONDE A LOS OPERADORES						1,199,531	75%
LA DIFERENCIA (1 199,531 - 762,852) CORRESPONDE A REMUN. VARIABLES Y PROVISIÓN DE BENEFICIOS						436,679	

En la entrevista también nos proporcionaron información, que, del total de operadores de cobranzas, aproximadamente 60 tienen el beneficio de la asignación familiar. Además, que del total costo de venta, el 75% corresponde a mano de obra de los operadores. Teniendo en cuenta que en el Estado de Resultados Integrales al 31/03/2018 el costo de venta fue de S/1'599,374 por lo tanto S/1'199,531 corresponde a mano de obra. Calculando el costo laboral fijo de enero a marzo por el total de trabajadores nos da S/762,852 por lo tanto la diferencia de S/436,679 corresponde a las remuneraciones variables y a los sueldos de los demás trabajadores que forman parte del costo total; pero, ganan más del mínimo.

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Tabla 3

COSTO FIJO DE MANO DE OBRA DE LOS OPERADORES DE COBRANZAS DE ENERO A MARZO 2018 CON INCREMENTO RMV

CONCEPTO	OPERADOR CON ASIGNACION FAMILIAR S/	OPERADOR SIN ASIGNACION FAMILIAR S/	CANTIDAD DE TRABAJADORES	COSTO MENSUAL	COSTO FIJO DE ENERO A MARZO	TOTAL COSTO DE VENTAS A MARZO 2018	% COSTO TOTAL
BASICO	930	930	200	186,000	558,000		
ASIGNACION FAMILIAR	93	0	60	5,580	16,740		
TOTAL INGRESOS	1,023	930		191,580	574,740		
ESSALUD 9%	92	84		17,242	51,727		
COSTO FIJO MENSUAL	1,115	1,014		208,822	626,467		
PROVISION GRATIFICACION	186	169		34,804	104,411		
PROVISION CTS	99	90		18,626	55,878		
PROVISION VACACIONES	85	78		15,965	47,895		
COSTO TOTAL	1,486	1,351		278,217	834,650	1,599,374	100%
75 % DEL COSTO TOTAL CORRESPONDE A LOS OPERADORES SIN INCREMENTO RMV						1,199,531	75%
84 % DEL COSTO TOTAL CORRESPONDE A LOS OPERADORES CON INCREMENTO RMV						1,343,127	84%
LA DIFERENCIA (1 199,531 - 762,852) CORRESPONDE A REMUN. VARIABLES Y PROVISIÓN DE BENEFICIOS						436,679	
INCREMENTO DE COSTOS LABORARES POR LOS SUELDOS FIJOS DE LOS OPERADORES						71,798	4%
SI EL INCREMENTO DE LA RMV HUBIERA SIDO EN MARZO, EL COSTO DE VENTA SERÍA						1,671,172	100%

Con los mismos datos del cuadro anterior, modificamos la remuneración mínima vital para determinar el % de incremento de los costos fijos, el resultado es S/834,650 sin incremento fue S/762,852 la diferencia es S/71,798 que representa el 4% más sobre el costo de venta a marzo y el costo de venta total hubiera sido S/1'671,172 y no S/1'599,374

Tabla 4

CANTIDAD DE TRABAJADORES MES DE ABRIL 2018

TRUNO	HORARIOS	JORNADA DIARIA	POSICIONES DE LA EMPRESA	POSICIONES ALQUILADAS	TOTAL POSICIONES	CANTIDAD DE OPERADORES POR POSICION	TOTAL OPERADORES
MAÑANA	7.30 Am a 1.30 Pm	6 HRS.	50	15	65	2	130
TARDE	1.45 Pm a 7.45 Pm	6 HRS.	50	15	65	2	130
TOTAL		12			130		260

También obtuvimos información que a fines de marzo firmaron un contrato por una nueva cartera a ser cobrada en unos meses y por ser temporal optaron por alquilar 15 posiciones. Teniendo en cuenta estos datos calcularemos el costo fijo de los mismos.

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Tabla 5

COSTO FIJO DE MANO DE OBRA DE LOS OPERADORES DE COBRANZAS DE ENERO A ABRIL 2018 SIN INCREMENTO RMV

CONCEPTO	OPERADOR CON ASIGNACION FAMILIAR S/	OPERADOR SIN ASIGNACION FAMILIAR S/	CANTIDAD DE TRABAJADORES	COSTO MENSUAL	COSTO FIJO DE ENERO A ABRIL	TOTAL COSTO DE VENTAS A ABRIL 2018	% COSTO TOTAL
BASICO	850	850	260	221,000	884,000		
ASIGNACION FAMILIAR	85	0	60	5,100	20,400		
TOTAL INGRESOS	935	850		226,100	904,400		
ESSALUD 9%	84	77		20,349	81,396		
COSTO FIJO MENSUAL	1,019	927		246,449	985,796		
PROVISION GRATIFICACION	170	154		41,075	164,299		
PROVISION CTS	91	83		21,982	87,928		
PROVISION VACACIONES	78	71		18,842	75,367		
COSTO TOTAL	1,358	1,234		328,347	1,313,390	3,090,327	100%
75 % DEL COSTO TOTAL CORRESPONDE A LOS OPERADORES						2,317,745	75%
LA DIFERENCIA (2 317,747 - 1 313,390) CORRESPONDE A REMUN. VARIABLES Y PROVISIÓN DE BENEFICIOS						1,004,355	

Sabemos que el costo de venta total a abril fue S/3'090,327 el 75% corresponde a mano de obra que es S/2'317,745 este porcentaje es sin el incremento de la remuneración mínima vital, para conocer el costo de mano de obra fijo y variable, calculamos el costo de la mano de obra en base a al sueldo básico de S/850 esto nos permite conocer la remuneración variable que fue S/1'004,355

Tabla 6

COSTO FIJO DE MANO DE OBRA DE LOS OPERADORES DE COBRANZAS DE ENERO A ABRIL 2018 CON INCREMENTO RMV

CONCEPTO	OPERADOR CON ASIGNACION FAMILIAR S/	OPERADOR SIN ASIGNACION FAMILIAR S/	CANTIDAD DE TRABAJADORES	COSTO MENSUAL	COSTO FIJO DE ENERO A ABRIL	TOTAL COSTO DE VENTAS A ABRIL 2018	% COSTO TOTAL
BASICO	930	930	260	241,800	967,200		
ASIGNACION FAMILIAR	93	0	60	5,580	22,320		
TOTAL INGRESOS	1,023	850		247,380	989,520		
ESSALUD 9%	92	77		22,264	89,057		
COSTO FIJO MENSUAL	1,115	927		269,644	1,078,577		
PROVISION GRATIFICACION	186	154		44,941	179,763		
PROVISION CTS	99	83		24,051	96,203		
PROVISION VACACIONES	85	71		20,615	82,460		
COSTO TOTAL	1,486	1,234		359,251	1,437,003	3,090,327	100%
75 % DEL COSTO TOTAL CORRESPONDE A LOS OPERADORES SIN INCREMENTO RMV						2,317,745	75%
84 % DEL COSTO TOTAL CORRESPONDE A LOS OPERADORES CON INCREMENTO RMV						2,564,971	84%
LA DIFERENCIA (2 317,745 - 1 313,390) CORRESPONDE A REMUN. VARIABLES Y PROVISIÓN DE BENEFICIOS						1,004,355	
INCREMENTO DE COSTOS LABORARES POR LOS SUELDOS FIJOS DE LOS OPERADORES (1,437,003-1 313,390)						123,613	4%

Conociendo el importe de la remuneración variable, procedemos a calcular el costo de los sueldos fijos con el incremento de la remuneración mínima sueldo básico de S/930 que es S/1'437,003 menos los costos fijos sin incremento que fue de S/1'313,390 determinamos que el incremento del costo de mano de obra fijo fue de S/123,613 y representa el incremento del 4% más del costo de venta del estado de resultados integrales, con esto

obtenemos el importe que corresponde al costo de mano de obra de los operadores total a abril que fue S/2'564,971 y representa el 84% del total costo de ventas.

3.5. Como aporte nuestro proponemos modificar la jornada laboral para bajar los costos.

Sabemos que la empresa maneja dos horarios de trabajo con una jornada de 6 horas diarias cada turno, haciendo un total de 12 horas diarias por posición. Como propuesta de solución estamos planteando modificar la jornada y horario de trabajo, el primer turno de 8 horas y el segundo turno a 3.55 horas (Part Time).

Tabla 7

CANTIDAD DE TRABAJADORES MES DE ABRIL 2018 (NUEVA JORNADA)

TRUNO	HORARIOS	JORNADA DIARIA	POSICIONES DE LA EMPRESA	POSICIONES ALQUILADAS	TOTAL POSICIONES	CANTIDAD DE OPERADORES POR POSICION	TOTAL OPERADORES
MAÑANA	7.30 Am a 3.30 Pm	8 HRS.	50	15	65	2	130
TARDE	3.45 Pm a 7.40 Pm	3.55 HRS.	50	15	65	2	130
TOTAL		11.55			130		260

Aplicando nuestra propuesta de modificar la jornada y horario de trabajo, en la tabla graficamos la nueva distribución

Tabla 8

COSTO FLUJO DE MANO DE OBRA DE LOS OPERADORES DE COBRANZAS DE ENERO A ABRIL 2018 NUEVA JORNADA DE TRABAJO

CONCEPTO	OPERADOR CON ASIGNACION FAMILIAR S/	OPERADOR SIN ASIGNACION FAMILIAR S/	OPERADOR PART TIME	CANTIDAD DE TRABAJADORES FULL TIME	CANTIDAD DE TRABAJADORES PART TIME	COSTO MENSUAL	COSTO FIJO DE ENERO A ABRIL NUEVA JORNADA	JORNADA 6 HORAS	TOTAL COSTO DE VENTAS A ABRIL 2018	% COSTO TOTAL	
BASICO	930	930	436	130	130	177,572	710,288	967,200			
ASIGNACION FAMILIAR	93	0	0	60	0	5,580	22,320	22,320			
TOTAL INGRESOS	1,023	930	436			183,152	732,608	989,520			
ESSALUD 9%	92	84	84	130	130	16,484	65,935	89,057			
COSTO FIJO MENSUAL	1,115	1,014	520			199,636	798,542	1,078,577			
PROVISION GRATIFICACION	186	169	87	130	130	33,273	133,090	179,763			
PROVISION CTS	99	90	0	130	0	12,930	51,718	96,203			
PROVISION VACACIONES	85	78	7	130	0	11,083	44,330	82,460			
COSTO TOTAL	1,486	1,351	614			256,920	1,027,681	1,437,003	3,090,327	100%	
LA DIFERENCIA (2 317,747 - 1 313,390) CORRESPONDE A REMUN. VARIABLES Y PROVISIÓN DE BENEFICIOS							1,004,355	1,004,355			
INCREMENTO COSTOS LABORALES ABRIL								123,613			
COSTO TOTAL POR JORNADA								2,032,036	2,564,971	2,032,036	66%
AHORRO PARA LA EMPRESA								532,935			

Con la nueva jornada de trabajo calculamos los costos fijos de mano de obra, sabiendo que un trabajador que labora menos de 4 horas diarias, no tiene el beneficio de la CTS, la gratificación se paga en base al sueldo mensual y tienen solo 6 días de vacaciones al año, podemos observar que a diferencia del resultado real a abril 2018 el costo total laboral fue S/2'564,971 incluido las remuneraciones variables y representa el 84% del costo de venta total, con la nueva jornada decrece considerablemente a S/2'032,036 y representa el 66% del costo total del estado de resultados integrales a abril que fue de S/3'090,327 obteniendo un ahorro significativo de S/532,935 aclaramos que este resultado realmente no es efectivo en el mismo mes, ya que los nuevos horarios se aplicarían a los contratos de los nuevos ingresos, la empresa entraría a una etapa de reestructuración de jornadas de trabajos, pero en un corto tiempo es posible realizarlo.

3.6. Estados Financieros comparativos Real a marzo 2018 Vs. Impacto a abril 2018 con el Ajuste de Jornada de trabajo propuesto.

Tabla 9

DISTRIBUCIÓN COSTOS DE VENTAS A ABRIL 2018

OTROS COSTOS	COSTO TOTAL MANO DE OBRA OPERADORES JORNADA 6 HORAS	TOTAL COSTO DE VENTAS A ABRIL 2018
525,356.04	2,564,971.00	3,090,327.04

Para determinar el costo con el ajuste propuesto, partimos del costo del mes de abril que fue S/3'090,327.04 con los cálculos obtenidos en la tabla N.º 6 sabemos que el costo de mano de obra de los operadores fue S/2'564,971 y la diferencia S/525,356 corresponde a otros costos.

Tabla 10

DISTRIBUCIÓN COSTOS DE VENTAS A ABRIL 2018 NUEVA JORNADA

OTROS COSTOS	COSTO TOTAL MANO DE OBRA OPERADORES JORNADA 8 Y 3.55 HORAS	TOTAL COSTO DE VENTAS A ABRIL 2018
525,356.04	2,032,036.00	2,557,392.04

Conociendo el importe de los otros costos S/525,356.04 más el costo de mano de obra con la nueva jornada de trabajo propuesta S/2'032,036 podemos determinar que el costo de venta total al mes de abril es S/2'557,392.04 con estos datos procederemos a elaborar los estados financieros comparativos.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 30 DE ABRIL DEL 2018 (NUEVA JORNADA PROPUESTA VS. JORNADA ANTERIOR)
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>NVA.JORDADA</u>		<u>JORDADA ANT.</u>			<u>NVA.JORDADA</u>		<u>JORDADA ANT.</u>	
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Caja Bancos	586,845.00	29.67%	92,918.40	6.26%	Sobregiros Bancarios	0.00	0.00%	39,008.40	2.63%
Cuentas por Cobrar Comerciales	70,310.70	3.55%	70,310.70	4.74%	Tributos por Pagar	109,680.28	5.55%	109,680.28	7.39%
Cuentas de Cobranza Dudosas	0.00	0.00%	0.00	0.00%	Remuneraciones y Particip. por Pagar	438,955.48	22.19%	438,955.48	29.58%
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	15,755.18	0.80%	15,755.18	1.06%	Cuentas por Pagar Comerciales	97,164.83	4.91%	97,164.83	6.55%
Cuentas por Cobrar Diversas	219,303.77	11.09%	219,303.77	14.78%	Cuentas por Pagar Diversas	3,432.00	0.17%	3,432.00	0.23%
					Obligaciones Financieras	0.00	0.00%	0.00	0.00%
EXISTENCIAS					Provisiones Diversas	182,853.18	9.24%	182,853.18	12.32%
Mercaderías	0.00	0.00%	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	832,085.77	42.07%	871,094.17	58.70%
Productos terminados	0.00	0.00%	0.00	0.00%					
Productos en Proceso	0.00	0.00%	0.00	0.00%	PASIVO NO CORRIENTE				
Materias Primas	0.00	0.00%	0.00	0.00%	Provisión Beneficios Sociales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Envases y Embalajes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Suministros Diversos	4,546.28	0.23%	4,546.28	0.31%					
Existencias por Recibir	0.00	0.00%	0.00	0.00%	TOTAL PASIVO	832,085.77	42.07%	871,094.17	58.70%
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	0.00%	0.00	0.00%					
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	0.00%	0.00	0.00%	PATRIMONIO				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	896,760.93	45.34%	402,834.33	27.15%	Capital	10,000.00	0.51%	10,000.00	0.67%
					Acciones Laborales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
ACTIVO NO CORRIENTE					Excedente de Revaluación	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	59.11%	1,169,068.18	78.78%	Reservas	2,000.00	0.10%	2,000.00	0.13%
Intangibles	0.00	0.00%	0.00	0.00%	Resultados Acumulados	371,959.44	18.81%	371,959.44	25.06%
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	5.31%	104,998.00	7.08%	Result. del Ejercicio	761,884.20	38.52%	228,949.20	15.43%
Activo Diferido	5,403.68	0.27%	5,403.68	0.36%	TOTAL PATRIMONIO	1,145,843.64	57.93%	612,908.64	41.30%
Depreciación Acumulada	-198,301.38	-10.03%	-198,301.38	-13.36%					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,081,168.48	54.66%	1,081,168.48	72.85%					
					T. PASIVO Y PATRIMONIO	1,977,929.41	100.00%	1,484,002.81	100.00%
TOTAL ACTIVO	1,977,929.41	100.00%	1,484,002.81	100.00%					

Analizando los resultados de los Estados Financieros comparativos podemos apreciar que, en el Estado de Situación Financiera con el ahorro de los costos laborales, mejora considerablemente la liquidez con el cual cubre sus deudas a corto plazo ya que representa un ahorro en costos de S/532,935 mensual.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 30 DE ABRIL DEL 2018 (NUEVA JORNADA PROPUESTA VS. JORNADA ANTERIOR)
(Expresado en Nuevos Soles)

	<u>NVA.JORDADA</u>		<u>JORDADA</u> <u>ANT.</u>	
Ventas Netas	3,991,117.30		3,991,117.30	
(-) Costo de Ventas	<u>-2,557,392.04</u>	64.08%	<u>-3,090,327.04</u>	77.43%
Utilidad Bruta	<u>1,433,725.26</u>		<u>900,790.26</u>	
(-) Gastos de Ventas	-158,649.13	-3.98%	-158,649.13	-3.98%
(-) Gastos de Administración	<u>-426,461.99</u>	10.69%	<u>-426,461.99</u>	10.69%
Utilidad de Operación	<u>848,614.14</u>	21.26%	<u>315,679.14</u>	7.91%
Otros Ingresos y Egresos				
Ingresos Financieros	2,893.51	0.07%	2,893.51	0.07%
(-) Gastos Financieros	-89,623.45	-2.25%	-89,623.45	-2.25%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
(-) Dsc tos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Dsc tos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	<u>761,884.20</u>	19.09%	<u>228,949.20</u>	5.74%
(-) Participación de Trabajadores	<u>-38,094.21</u>		<u>-11,447.46</u>	
Renta Neta	<u>723,789.99</u>	18.14%	<u>217,501.74</u>	5.45%
(-) Impuesto a la Renta	<u>-201,379.00</u>		<u>-52,024.00</u>	
Resultado del Ejercicio	<u>522,410.99</u>	13.09%	<u>165,477.74</u>	4.15%

Analizando los resultados del Estado de Resultados Integrales comparativo, podemos observar que el costo de venta decrece considerablemente del 77.43% al 64.08% más del 13% de ahorro para la empresa, la utilidad operativa incrementa del 7.91% al 21.26% porcentaje atractivo ya que financieramente tiene mayor posibilidad de acceder o incrementar sus líneas de créditos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Contrastación de la Hipótesis General:

Los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que Los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Vilchez & Gordillo , 2018); (García, 2018) refieren que el aumento y/o disminución de los costos laborales, reducen o incrementan la utilidad de la empresa, teniendo conocimiento de este resultado ambos propusieron reducir los costos laborales acogiendo a la empresa a regímenes laborales que generen menores costos, también llevar un mejor control de los gastos relacionados con el personal, esto con la finalidad de generar una mayor rentabilidad en la empresa.

Sin embargo (Pizarro & Vélez, 2018) en su Revista Jurídica Científica SSIAS 2016 1, hace un reparo referente a que las empresas con la finalidad de reducir sus costos laborales y generar mayor rentabilidad, optan por la informalidad, al respecto opina que

el estado debería impulsar a que las empresas se formalicen para disminuir la informalidad laboral debido al mal uso y aplicación de las normas laborales, también considera que las normas vigentes son buenas y que el problema radica en la aplicación.

Contrastación de Hipótesis Específica:

- **El incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C**

Respecto a la primera hipótesis específica el incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Sanchez, 2020) manifiesta que debido al exceso de costos laborales sumado a la mala gestión empresarial y deficiente toma de decisiones, afecta la rentabilidad de la empresa, ocasionando pérdidas y que no puedan cubrir con sus gastos administrativos y operativos.

Observar la tabla 2 (Pág. 93) donde se comenta que el costo laboral fijo de enero a marzo con sueldo básico S/850 de los operadores de cobranza sin considerar remuneraciones variables es de S/762,852

A partir de abril 2018 se modificó la remuneración mínima vital a S/930 en la tabla 3 (Pág. 94) trabajamos la misma información de la tabla 2, solo modificando el sueldo con la finalidad de calcular el costo laboral fijo, si el incremento hubiera sido a partir de enero 2018, dando como resultado S/834,650 generando una diferencia de S/71,798 que representa el 4% de incremento en los costos laborales fijos.

También elaboramos estados financieros comparativos de los periodos al 31/03/2018 y 30/04/2019 ver estado de resultados integrales comparativos (Pág.68) donde se visualiza que, debido al incremento de los costos laborales de un mes a otro, redujo la utilidad de la empresa en más del 5%

Esto valida nuestra hipótesis de que el incremento de los costos labores tiene efecto en la rentabilidad de la empresa.

- **El incremento de beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C**

Respecto a la segunda hipótesis específica el incremento de beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Tello, 2018) manifiesta que al brindarles mayores beneficios a los trabajadores ya sea por productividad o

problemas relacionados con su salud, esto genera incremento en los costos laborales.

Observar la tabla 5 (Pág. 95) donde se visualiza que con un sueldo básico de S/850 más los beneficios sociales, el costo laboral mensual fijo por operador es de S/1,234 siendo el costo fijo acumulado a abril de todos los operadores S/1 313, 390 sin embargo en la tabla 6 (Pág. 95) podemos apreciar que con un sueldo básico de S/930 los beneficios sociales incrementan a S/1,351 dando como resultado un costo laboral fijo a abril de S/1 437,003 estos resultados afirman nuestra hipótesis de que el incremento de los beneficios sociales en los costos labores tiene efecto en la rentabilidad de la empresa.

4.2 Conclusiones

Se ha determinado de qué los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C según los resultados obtenidos en el análisis vertical del estado de resultados integrales la 31/03/2018 y 30/04/2018 página 72 podemos observar que los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa, más aún en empresas formales de este rubro ya que la mano

de obra representa su mayor costo fijo, lo cual dificulta mantenerse en el mercado y competir con empresas informales.

Se determinó que al producirse un aumento el sueldo básico, automáticamente genera incremento en los costos laborales, por tanto, tienen efecto en la rentabilidad de la empresa, en el periodo de investigación tuvimos la oportunidad de comprobar con cifras y porcentualmente este incremento, ya que sin antelación por parte del gobierno modificó la remuneración mínima vital, ocasionando que los costos laborales se incrementen significativamente afectando la rentabilidad de la empresa.

Con respecto al incremento de los beneficios sociales en los costos laborales, se comprobó que tienen efecto en la rentabilidad de la empresa, ya que, al incrementarse el sueldo básico, todos los beneficios sociales de ley aumentan automáticamente.

CAPITULO V. Bibliografía

(s.f.).

(s.f.).

Ghigliani, P. (05 de 10 de 2018). *Acerca de los estudios cuantitativos sobre conflictos laborales en Argentina (1973-2009): reflexiones sobre sus premisas*. Obtenido de <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/CS/article/view/424/382>

Adrianzen, C. (09 de 11 de 2018). *La Rentabilidad de los Bancos Comerciales y el Ambiente Macroeconómico: El Caso Peruano en el Periodo 1982-2014*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/396336/TCMAC1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Albornoz, N. (30 de 08 de 2018). *Rentabilidad Riesgo y Eficiencia de los Mercados Bursátiles Estadounidense, Español, Mexicano y Venezolano*. Obtenido de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/13792/2016000001094.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Altuve, J. (07 de 2014). Rentabilidad de la Variable Activo Corriente o Circulante. *Actualidad Contable FASES*, 17(29), pp 5-17. Recuperado el 15 de 08 de 2018, de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25732868002.pdf>

Alvarez, J. (15 de 09 de 2018). *La aplicación de la Ley que aprueba las Normas de Promoción del Sector Agrario y su efecto en los Costos Laborales en la empresa “Agroindustrias JOSE & LUIS” S.A.C., del distrito de Guadalupe, año 2015*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4829/alvarezcaceres_jacklyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arango, L., & Flores, L. (02 de 11 de 2018). *Informalidad laboral y elementos para un salario mínimo*. Obtenido de http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/6336/be_1023.pdf?sequence=5

Arguelles, L., Quijano, R., & Fajardo, M. (14 de 12 de 2018). *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Obtenido de https://www.theibr.com/download/riaf/2017_riaf/riaf_v10n1_2017/RIAF-V10N1-2017-7.pdf

Castilla, & Leon. (20 de 10 de 2018). *Comisiones Obreros Castilla y Leon*. Obtenido de <https://castillayleon.ccoo.es/29ba7041ef853a59d147dd4bc2f76c5e000054.pdf>

Concepto Definición. (2019). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/remuneracion/>

Cruzado, M. (21 de 08 de 2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el Proceso Logístico y su impacto en la Rentabilidad de la Constructora Rio Bado S.A.C. en el año 2014*. Obtenido de <file:///D:/TESIS%202020/Tesis%20para%20antecedentes/15.%20Cruzado%20Carrion,%20Mila%20gritos%20Elizabeth.pdf>

De las Casas, O. (2018). *Info Capital Humano*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/alerta-legal/las-gratificaciones-extraordinarias/>

Definición, E. (2014). *Indemnización*. Obtenido de <https://definicion.mx/indemnizacion/>

Empleo, M. d. (2018). *Vacaciones*. Obtenido de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF_VACACIONES.pdf

Fernández, M. (22 de 09 de 2018). *Salarios y Costes Laborales de Castilla y León*. Obtenido de <https://castillayleon.ccoo.es/cecfac89f50df6661e3f2b1c9732eb89000054.pdf>

Fude by Educativo. (2018). Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>

García, S. (02 de 11 de 2018). *Costos Laborales y su Incidencia en la estructura económica de la empresa Pesquera Exalmar S.A.A. de la Provincia de Ascope*. Obtenido de

- http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/764/garcia_justo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista Lucio, P. (2014 p.4). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kisiryán, M. (2018). *Economipedia*. Obtenido de Mercado Laboral : <https://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>
- López, L. (05 de 11 de 2018). *Aplicación de un Planeamiento Financiero para mejorar la Rentabilidad de la Empresa "Coesti S.A." Estación de Servicio Año 2017*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13281/Lopez%20Brice%C3%B1o%20Lauro%20Amarildo.pdf?sequence=1>
- Medina, C., & Mauricci, G. (20 de 09 de 2018). *Factores que influyen en la Rentabilidad por línea de negocio en la clínica Sánchez Ferrer en el periodo 2009,2013*. Obtenido de file:///D:/TESIS%202020/Tesis%20para%20antecedentes/11.MEDINA_CARLOS_FACTORES_RENTABILIDAD_NEGOCIO.pdf
- Pérez, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de Rentabilidad*. Obtenido de <https://definicion.de/rentabilidad/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/incremento/>
- Pizarro, J., & Vélez, C. (15 de 09 de 2018). *La reducción de costos laborales como causa de informalidad en la contratación laboral de las empresas privadas de Chiclayo*. Obtenido de file:///D:/TESIS%202020/Tesis%20para%20antecedentes/3.Pizarro%20y%20Veles%202.pdf
- Puntriano, C. (30 de 09 de 2018). Costos Laborales en las start up: Recomendaciones para minimizar su impacto. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/costos-laborales-start-up-recomendaciones-minimizar-impacto-245614-noticia/?ref=gesr>
- Sanchez, C. (03 de 03 de 2020). *Incidencia de los Costos Laborales en la Rentabilidad de la Mype eguridad servicios e inteligencia de la ciudad de Chiclayo 2016*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1752/1/TL_SanchezEnriquezCesar.pdf
- Sánchez, K. (20 de 11 de 2018). *Gestión de Procesos y Rentabilidad en las Empresas de Courier en Lima Metropolitana 2012-2013*. Obtenido de file:///D:/TESIS%202020/Tesis%20para%20antecedentes/12.%20rios_sk.pdf
- Stefoni, C., Leiva, S., & Bonhomme, M. (2017). Migración Internacional y Precariedad Laboral. El caso de la Industria de la Construcción en Chile. *REMHU Revista Interdisciplinaria de Modalidad Humana*, 95-112. Recuperado el 2018, de <http://www.scielo.br/pdf/remhu/v25n49/1980-8585-REMHU-25-49-095.pdf>
- Tello, J. (15 de 08 de 2018). *Brecha en los Costos laborales debido a la obesidad de los trabajadores*. Obtenido de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/325305/20782670>
- Tinoco, J. (01 de 12 de 2018). *Análisis de la Rentabilidad y su Influencia en la Producción de la Camaronera Hualtaco del Cantón Huaquillas*. Obtenido de file:///D:/TESIS%202020/Tesis%20para%20antecedentes/19.%20DE00011_TRABAJODETITULACION.pdf
- Toyama, J., & Ninatea, L. (2017). Qué es la remuneración. *Gaceta Laboral*.
- Urpeque, J. (05 de 10 de 2018). *Análisis del incremento de la Rentabilidad para la adopción de Tecnología en la Asociación de Turismo y Artesanía Sicán de Pomac III Pítipu*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/207/1/TL_Urpeque_Niquen_Julialsabel.pdf
- Vilchez, G., & Gordillo, P. (15 de 08 de 2018). *Acogimiento al Régimen Especial Laboral de la Pequeña y Microempresa y el impacto en los costos laborales de la empresa Fortaleza S.A.C. Trujillo, 2016*. Obtenido de Repositorio Académico de la UPN: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10598/Gordillo%20Andrade%20Pedro%20-%20Vilchez%20Navarro%20Gissela%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- WageIndicator*. (2018). Obtenido de <https://tusalario.org/peru/ley-laboral/compensacion/gratificaciones-anuales>

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Zavaleta, R. (2018). Los Costos Laborales en Perú. *Revista Jurídica Cajamarca*, 4. Obtenido de <https://www.derechoycambiosocial.com/RJC/REVISTA4/costos.htm>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERALES	GENERAL	INDEPENDIENTES			
¿De qué manera los costos laborales de los operadores de cobranza tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.?	Determinar de qué manera los costos laborales tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadoras de servicios de Call Center Belforte S.A.C.	Los costos laborales tienen efecto en la rentabilidad de la empresa Exportadora de Servicios de Call Center Belforte SAC	COSTO LABORAL	Aumento Salarios Incremento de Beneficios Sociales Incremento Indemnización	Costo de Planilla Nivel de Productividad Tributos de Planilla Costos Legales Nivel de Rotación de Personal	<p>*Tipo de diseño Aplicativa, según su enfoque es Cuantitativa y según alcance correlacional</p> <p>*Diseño de Estudio Descriptiva</p>
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	DEPENDIENTE			
¿De qué manera el incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.?	Determinar de qué manera el incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.	El incremento de los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.	RENTABILIDAD	Inversión Costo de Producción	ROE EVA Patrimonio Neto Estado de Situación Financiera	<p>*Población Operadores de Cobranza</p> <p>*Muestra Operadores de Cobranza</p> <p>* Técnica de Instrumento de recolección de datos Análisis Documental Cuestionario</p> <p>*Instrumento de Recolección de datos Entrevista y Lista de Cotejo</p>
¿De qué manera el incremento de los beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.?	Determinar de qué manera el incremento de beneficios sociales de los costos laborales de los operadores de cobranza tienen efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.	El incremento de los beneficios sociales en los costos laborales de los operadores de cobranza tiene efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C.		Indicadores Financieros	Gastos de Personal Cuentas x pagar al personal Indicador de Solvencia	

ANEXO N° 2.

**MATRIZ OPERACIONAL
DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE COSTO LABORAL	Remuneración Bruta que debe pagar el empleador a un trabajador como contra prestación por los servicios contratados Comprende desde el propio salario hasta los costos derivados de beneficios sociales legales o contractuales y cualquier otro gasto que se relacione con la contratación	Costos en los que una compañía incurre como parte de sus actividades de su negocio sin incluir costos por bienes vendidos Estos gastos administrativos son suministros de oficina y salarios para el personal administrativo	Aumento Salarios	Costo de Planilla Nivel de Productividad
			Incremento Indemnización	Costo Legales Nivel de Rotación de Personal
			Incremento de Beneficios Sociales	Tributos de Planilla
VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD	Beneficios obtenidos por una Inversión realizada anteriormente. Esto es importante en el ámbito empresarial como en el de las inversiones ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos financieros de los empleados	Mide la rentabilidad de la Empresa. Son índices financieros que miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos y así convertir las ventas en Utilidades.	Utilidad	ROE ROI EVA
			Inversión	Patrimonio Neto Estado de Situación Financiera
			Costo de Producción	Gastos de Personal
			Indicadores Financieros	Cuentas x pagar al Personal Indicador de Solvencia

ANEXO N.º 3.

Entrevista

1. ¿Cuál es su cargo en la empresa Belforte S.A.C.?
2. ¿Cuánto tiempo viene funcionando la empresa?
3. ¿Actualmente con cuántos trabajadores cuenta la empresa y qué % de mano de obra representa el costo fijo para la empresa?
4. ¿Cuáles son los Costos Laborales que tienen en la empresa y cuál es la manera de calcularlos?
5. ¿Considera usted que el incremento de los costos laborales afecta la rentabilidad de la empresa?
6. ¿De qué manera cree usted que la empresa podría reducir el costo laboral en el pago del trabajador?
7. ¿Tienen políticas en la empresa que benefician al trabajador y a su vez generan un sobre costo para la empresa?
8. ¿Existen incentivos por ventas en la empresa?
9. ¿Se realizan capacitaciones constantes al personal?
10. ¿Según el punto de vista de la empresa cree que las normas laborales vigentes son justas y beneficiosas para la empresa?
11. ¿La empresa brinda algún tipo de beneficio al trabajador que no sea obligatorio?
12. ¿Actualmente cuantos y que tipos de contratos laborales manejan en la empresa?

13. ¿La empresa actualmente ha establecido alguna estrategia para bajar los costos laborales?
14. ¿Al haber incrementado los costos laborales en la empresa hay mucha diferencia en la rentabilidad obtenida en periodos anteriores?
15. ¿Considera usted que obtiene un nivel adecuado de rentabilidad?
16. ¿Los incrementos de los sueldos son voluntarios por parte de la empresa o se espera que haya un aumento en la RMV para proceder al incremento?
17. ¿Cuándo suben los costos laborales la empresa incrementa los precios de sus servicios a sus clientes?
18. ¿De qué manera afrontaría los Costos Laborales la empresa al haber un nuevo incremento de la RMV? ¿Tiene o cuenta con algún plan de contingencia?

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
A DICIEMBRE 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja Bancos	73,784.65	Sobregiros Bancarios	1,287.48
Cuentas por Cobrar Comerciales	200,114.14	Tributos por Pagar	60,770.38
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	Remuneraciones y Particip. por Pagar	150,814.82
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	11,610.21	Cuentas por Pagar Comerciales	72,939.66
Cuentas por Cobrar Diversas	38,600.14	Cuentas por Pagar Diversas	188,160.00
		Obligaciones Financieras	79,751.93
		Provisiones Diversas	0.00
EXISTENCIAS		TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>553,724.27</u>
Mercaderías	0.00		
Productos terminados	0.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Productos en Proceso	0.00	Provisión Beneficios Sociales	0.00
Materias Primas	0.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>0.00</u>
Envases y Embalajes	0.00		
Suministros Diversos	0.00	TOTAL PASIVO	<u>553,724.27</u>
Existencias por Recibir	0.00		
TOTAL EXISTENCIAS	0.00		
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>324,109.14</u>	Capital	10,000.00
		Acciones Laborales	0.00
ACTIVO NO CORRIENTE		Excedente de Revaluación	0.00
Inmuebles Maquinaria y Equipo	250,317.72	Reservas	2,000.00
Intangibles	0.00	Resultados Acumulados	70,157.04
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	Result. del Ejercicio	53,120.31
Activo Diferido	13,032.23	TOTAL PATRIMONIO	<u>135,277.35</u>
Depreciación Acumulada	-3,455.47		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>364,892.48</u>		
		T. PASIVO Y PATRIMONIO	<u>689,001.62</u>
TOTAL ACTIVO	<u>689,001.62</u>		



MARIA REGINA CIOCCA



EUMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 16324

ANEXO N.º 5.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2016
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO	CUENTA	DEBE S/.	HABER S/.	US DOLARES	T.C.
CAJA BANCOS					
101100	Caja Soles	150.90		0.00	
104100	Bco. Continental MN	1,289.78		0.00	
104101	Bco. Continental ME	3,536.55		1,055.01	3.352
104103	Banco Scotiabank ME	67,445.42		20,120.95	3.352
104201	Banco de la Nación Cta. detracciones	776.00		0.00	
104202	Ingreso como Recaudación	586.00		0.00	
		73,784.65	0.00	21,175.96	
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES					
121201	Cientes Moneda Nacional	200,114.14		0.00	
		200,114.14	0.00	0.00	
CUENTAS POR COBRAR A ACCIONISTAS Y PERSO					
141101	Prestamos al Personal MN	9,744.96		0.00	
144201	Adelanto Vacaciones	1,865.25		0.00	
		11,610.21	0.00	0.00	
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS					
162901	Devolución Essalud	3,728.00		0.00	
401110	IGV Cuenta Propia	30,282.23		0.00	
401150	IGV por aplicar	1,806.16		0.00	
401710	Renta de Tercera Categoría	2,380.00		0.00	
408100	Crédito EPS Rímac	403.75		0.00	
		38,600.14	0.00	0.00	
ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO					
322400	Equipo de Transporte	104,998.00		0.00	
		104,998.00	0.00	0.00	

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO

336110	Equipo para Procesamiento de Infor.	235,192.04	0.00
336210	PF Sense	3,949.89	0.00
336910	Equipos Diversos	11,175.79	0.00
		250,317.72	0.00

ACTIVO DIFERIDO

373101	Intereses no devengados en transac. con terceros	13,032.23	0.00
		13,032.23	0.00

SOBREGIROS BANCARIOS

104102	Banco Scotiabank MN	1,287.48	0.00
		0.00	1,287.48

DEPRECIACIÓN ACUMULADA

391350	Equipos Diversos	9.92	0.00
391351	Deprec. Equipos de procesamiento de inf.	3,445.55	0.00
		0.00	3,455.47

TRIBUTOS POR PAGAR

401720	Renta de Cuarta Categoría	26.00	0.00
401730	Renta de Quinta Categoría	4,446.18	0.00
403100	Essalud	24,885.00	0.00
403200	ONP	5,706.31	0.00
407110	AFP Integra	4,765.97	0.00
407120	AFP Habilidad	8,882.60	0.00
407130	AFP Pro futuro	3,812.55	0.00
407140	AFP Prima	8,245.77	0.00
		0.00	60,770.38

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

REMUNERACIONES Y PARTICIP. POR PAGAR			
411101	Sueldos por Pagar Moneda Nacional	44.31	0.00
411102	Sueldos 2015 pagados y no cobrados	2,348.95	0.00
411103	Sueldos 2016 pagados y no cobrados	5,201.73	0.00
411501	Vacaciones por Pagar Moneda Nacional	90,547.75	0.00
413101	Participaciones al directorio	6,852.02	0.00
413102	Participaciones de los trabajadores 5%	8,580.00	0.00
413103	Utilidades 2015 pagadas y no cobradas	1,351.00	0.00
415101	Compensación por tiempo de servicios	35,889.06	0.00
		0.00	150,814.82
			0.00
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES			
421201	Proveedores Moneda Nacional	72,939.66	0.00
		0.00	72,939.66
			0.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
452101	Arrendamiento Financiero MN	79,751.93	0.00
		0.00	79,751.93
			0.00
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS			
122002	Anticipos Moneda Extranjera	188,160.00	56,000.00
		0.00	188,160.00
			56,000.00
			3.36
OBLIGACIONES FINANCIERAS			
452101	Arrendamiento Financiero MN	79,751.93	0.00
		0.00	79,751.93
			0.00
CAPITAL			
501100	Violeta Elena Guzmán Centeno	5,000.00	0.00
501101	María Regina Ciocca	5,000.00	0.00
		0.00	10,000.00
			0.00

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

RESERVAS

582100 Reserva Legal	2,000.00	0.00
	0.00	2,000.00
	0.00	0.00

RESULTADOS ACUMULADOS

591100 Utilidades Acumuladas	70,157.04	0.00
	0.00	70,157.04
	0.00	0.00

ANEXO N.º 6.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2016
(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas	3,524,220.51	
(-) Costo de Ventas	<u>-3,125,572.65</u>	88.69%
Utilidad Bruta	<u>398,647.86</u>	
(-) Gastos de Ventas	-245.00	-0.01%
(-) Gastos de Administración	<u>-242,273.05</u>	-6.87%
Utilidad de Operación	<u>156,129.81</u>	
Otros Ingresos y Egresos		
Ingresos Financieros	9,794.12	0.28%
(-) Gastos Financieros	-58,575.62	-1.66%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%
(-) Dcstos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%
Dcstos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	<u>107,348.31</u>	3.05%
(+) Participación de Directores		
(-) Participación de Directores		
(-) Participación de Trabajadores	-8,580.00	
(-) Impuesto a la Renta	<u>-45,648.00</u>	
Resultado del Ejercicio	<u>53,120.31</u>	
Reserva Legal	<u>0.00</u>	
Utilidad por distribuir ejercicio 2016	<u>53,120.31</u>	



MARIA REGINA CIOCCA



ELMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA N° 16324

ANEXO N.º 7.

**BELFORTE S.A.C.
LISTADO DE ANEXOS
ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2016
Expresado en Nuevos Soles**

CODIGO	CUENTA	DEBE S/.	HABER S/.
	(-) COSTO DE VENTAS		
694100	Prestación de servicios	3,125,572.65	
		3,125,572.65	0.00
	(-) GASTOS DE ADMINISTRACION		
921211	Sueldos	37,312.05	
921223	Asignación Familiar	640.00	
921226	Vales de Alimentos	418.54	
921227	Horas Extras	224.04	
921228	Otros bonos	3,306.00	
921229	Compensación por Tiempo de Servicios	4,073.77	
921230	Bonificación por presentismo	1,165.99	
921251	Gratificaciones	6,858.52	
921262	Vacaciones	2,723.88	
921271	Régimen de prestaciones de salud	3,846.07	
921283	Capacitación al personal	450.00	
921284	Remuneración de directorio	7,602.02	
921292	Agasajos al personal	13,781.19	
923311	Teléfono	1,080.40	
923315	Asesoría y consultoría	2,400.00	
923321	Honorarios profesionales	876.09	
923322	Honorarios Notariales y de Registro	16,059.02	
923323	Servicios de asesoría legal	6,104.35	
923332	Movilidad local	4,995.70	
923341	Oficina y Mantenimiento	9,074.34	
923371	Publicidad, promociones y eventos	374.00	
923372	Comisión por recarga de tarjetas Provis.	1,488.17	
923386	Copias e impresiones	1,212.87	
923396	Servicios de contabilidad	19,150.00	
923397	Servicio de Administración de planilla	86,170.00	

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

923399	Otros gastos varios	432.20	
924410	Impuesto a las Transacciones Financieras	476.36	
924462	Impuesto ministerio de trabajo	7,091.89	
925531	Suscripciones y cotizaciones	93.22	
925593	Gastos de consumo	41.77	
925595	Útiles de Escritorio	2,750.60	
		242,273.05	0.00
(-) GASTOS DE VENTAS			
941371	Publicidad y Publicaciones	245.00	
		245.00	0.00
(-) GASTOS FINANCIEROS			
972723	Banco Continental	8,081.92	
973712	Banco de Scotiabank	11,013.63	
976100	Perdida por Diferencia de Cambio	39,480.07	
		58,575.62	0.00
VENTAS NETAS			
704102	Servicio de Outsourcing	3,157,585.32	
704107	Servicio de gestión de cartera	160,852.87	
704108	Servicio de call center Lerma	205,782.32	
		0.00	3,524,220.51
INGRESOS FINANCIEROS			
772100	Depósitos en Instituciones Financieras	364.53	
776100	Diferencia de cambio	9,429.59	
		0.00	9,794.12

ANEXO N.º 8.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
A Diciembre de 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja Bancos	56,447.24	Sobregiros Bancarios	0.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	46,187.00	Tributos por Pagar	75,493.07
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	Remuneraciones y Particip. por Pagar	246,338.03
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	26,990.39	Cuentas por Pagar Comerciales	134,772.82
Cuentas por Cobrar Diversas	270,482.33	Cuentas por Pagar Diversas	173,227.44
	0.00	Ganancias diferidas	0.00
EXISTENCIAS		Obligaciones Financieras	555,063.31
Mercaderías	0.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>1,184,894.67</u>
Productos terminados	0.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Productos en Proceso	0.00	Provisión Beneficios Sociales	0.00
Materias Primas	0.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>0.00</u>
Envases y Embalajes	0.00	TOTAL PASIVO	<u>1,184,894.67</u>
Suministros Diversos	0.00	PATRIMONIO	
Existencias por Recibir	0.00	Capital	10,000.00
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	Primas	0.00
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	Excedente de Revaluación	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>400,106.96</u>	Reservas	2,000.00
ACTIVO NO CORRIENTE		Resultados Acumulados	123,277.35
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	Result. del Ejercicio	248,682.09
Intangibles	0.00	TOTAL PATRIMONIO	<u>383,959.44</u>
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00		
Activo Diferido	26,578.91	T. PASIVO Y PATRIMONIO	<u>1,568,854.11</u>
Depreciación Acumulada	-131,897.94		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>1,168,747.15</u>		
TOTAL ACTIVO	<u>1,568,854.11</u>		



MARIA REGINA CIOCCA



ELMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MATRICULA N° 16324

ANEXO N° 9.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2017
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO	CUENTA	Debe S/	Haber S/	T.C	DÓLARES
Caja Bancos					
101100	Caja Soles	645.19			
104100	Bco. Continental MN	881.73			
104101	Bco. Continental ME	347.79		3.238	107.41
104102	Banco Scotiabank MN	33,230.23			
104103	Banco Scotiabank ME	17,134.30		3.238	5,291.63
104201	Banco de la Nación Cta. Detracciones	3,622.00			
104202	Ingreso como Recaudación	586.00			
		56,447.24	0.00		
Cuentas Por Cobrar Comerciales					
121201	Cientes Moneda Nacional	46,187.00			
		46,187.00	0.00		
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal					
141101	Prestamos al Personal MN	6,550.00			
144201	Adelanto vacaciones	20,440.39			
		26,990.39	0.00		
Otras Cuentas por Cobrar Diversas					
162901	Devolución Essalud	27,555.31			
164402	Garantía alquiler de Local ME	26,501.10		3.238	8,184.40
401710	Impuesto a la Renta 3era Categoría	5,454.00			
168205	Crédito EPS	848.35			
401110	IGV Cuenta Propia	153,805.23			
401150	IGV por aplicar	24,930.61			
422001	Anticipos Moneda Nacional	17,483.18			
422002	Anticipos Moneda Extranjera	13,904.55			
		270,482.33	0.00		

Inmuebles Maquinaria y Equipos

332110	Implementación de oficinas	442,129.60	
335110	Muebles y Enseres	65,921.28	
336110	Equipo para Procesamiento de Información de comp.	556,067.30	
336210	Equipos de comunicación	19,988.03	
336310	Equipos de seguridad	6,119.50	
336910	Equipos Diversos	78,842.47	
		1,169,068.18	0.00

Depreciación y Amortización Acumulada

391240	Equipo de Transporte	20,999.60	
391310	Edificaciones	3,735.30	
391340	Muebles y Enseres	3,838.70	
391350	Depreciación de equipos Diversos	8,424.71	
391351	Deprec. Equipos de procesamiento de información	94,899.63	
		0.00	131,897.94

Activo Diferido

	Intereses no devengados en transacciones con		
373101	ter	26,578.91	
		26,578.91	0.00

Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero

322400	Equipo de transporte	104,998.00	
		104,998.00	0.00

Tributos por Pagar

401720	Renta de Cuarta Categoría	3,600.00	
401730	Renta de Quinta Categoría	19,338.58	
401900	Impuestos por Pagar	776.00	
403100	Essalud	22,849.00	
403200	ONP	5,465.45	
407110	AFP Integra	4,624.13	
407120	AFP Habilidad	9,224.84	
407130	AFP Profuturo	4,741.94	
407140	AFP Prima	4,873.13	
		0.00	75,493.07

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Remuneraciones y Participaciones por Pagar

411101	Sueldos por Pagar Moneda Nacional	2,396.75		
411102	Sueldos 2015 Pagados y no cobrados	2,348.95		
411103	Sueldos 2016 Pagados y no cobrados	4,905.22		
411501	Vacaciones por Pagar Moneda Nacional	169,485.16		
413101	Participaciones al directorio	6,303.02		
413102	Participaciones de los trabajadores	18,159.00		
413104	Utilidades 2015 Pagadas y no cobradas	1,351.00		
415101	Compensación por tiempo de servicios	41,388.93		
		0.00	246,338.03	

Cuentas por Pagar Comerciales

421201	Proveedores Moneda Nacional	131,689.78		
421202	Proveedores Moneda Extranjera	3,083.04	3.245	950.09
		0.00	134,772.82	

Cuentas por Pagar Diversas

122001	Anticipos Moneda Nacional	3,186.00		
122002	Anticipos Moneda Extranjera	152,515.00	3.245	47,000.00
469908	Provisión gastos meses anteriores	17,526.44		
		0.00	173,227.44	

Obligaciones Financieras

451101	Prest. Instituc. Financieras MN	502,946.69		
452101	Arrendamiento Financiero MN	52,116.62		
		0.00	555,063.31	

Capital

501100	Violeta Elena Guzmán Centeno	5,000.00		
501101	María Regina Ciocca	5,000.00		
		0.00	10,000.00	

Reservas Legales

582100	Reserva Legal	2,000.00		
		0.00	2,000.00	

Resultados Acumulados

591100	Utilidades Acumuladas	123,277.35		
		0.00	123,277.35	

ANEXO N° 10.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas	6,765,811.87	
(-) Costo de Ventas	<u>-5,218,031.05</u>	-77.12%
Utilidad Bruta	<u>1,547,780.82</u>	
(-) Gastos de Ventas	-484,915.80	-7.17%
(-) Gastos de Administración	<u>-625,574.54</u>	-9.25%
Utilidad de Operación	<u>437,290.48</u>	
Otros Ingresos y Egresos		
Ingresos Financieros	10,709.76	0.16%
(-) Gastos Financieros	-91,222.15	-1.35%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%
(-) Dsc tos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%
Dsc tos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	<u>356,778.09</u>	5.27%
(+) Participación de Directores		
(-) Participación de Directores	0.00	
(-) Participación de Trabajadores	-18,159.00	
(-) Impuesto a la Renta	<u>-89,937.00</u>	
Resultado del Ejercicio	<u>248,682.09</u>	
Reserva Legal	<u>0.00</u>	
Utilidad por distribuir ejercicio 2017	<u>248,682.09</u>	



MARIA REGINA CIOCCA



ELMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 16324

ANEXO N° 11.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
ACUMULADO A DICIEMBRE DE 2017
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO CUENTA	Debe S/	Haber S/
Ventas		
704102 Servicios de call Center Factora SA		132,354.00
704103 Servicios de Call Center Directway		568,856.70
704110 Servicios de Call Center Montaldeo		68,000.00
704112 Servicio de Call Center Lerma		450,000.00
704141 Servicios de Outsourcing Factora		1,896,901.00
704142 Servicios de Outsourcing Impruneta		2,588,803.50
704143 Servicios de Outsourcing Trinario		815,046.67
704160 Alquiler de posiciones Montaldeo		111,000.00
704161 Alquiler de posiciones Ovada		11,100.00
704162 Alquiler de posiciones Volpreto		123,750.00
	0.00	6,765,811.87
Costo de Ventas		
694100 Prestación de servicios	5,218,031.05	
	5,218,031.05	0.00
Gastos de Ventas		
621101 Sueldos y Salarios	298,500.00	
622001 Asignación familiar	1,020.00	
627101 Régimen de prestaciones de salud	26,961.00	
621501 Vacaciones	28,090.53	
621401 Gratificaciones	52,373.96	
629101 Compensación por tiempo de servicio	26,147.65	
636101 Energía eléctrica	9,122.33	
634301 Mantenimiento de inmueble maquinaria y equipo	9,031.73	
635203 Alquiler Oficina 601 Jr. Camana	14,791.42	
635204 Alquiler primer piso edificio San Demetrio	14,247.95	
637101 Publicidad	4,588.98	
625001 Agasajos al personal	40.25	
	484,915.80	0.00

Gastos de Administración

621101	Sueldos y Salarios	17,729.99	
627101	Régimen de prestaciones de salud	2,008.00	
621501	Vacaciones	1,236.57	
621401	Gratificaciones	1,701.62	
629101	Compensación por tiempo de servicio	2,764.12	
625001	Agasajos al personal	15,149.23	
656103	Impresiones	1,316.33	
639101	Comisión Tebca	2,863.28	
631121	Movilidad	1,818.00	
632203	Gastos registros públicos	781.00	
636101	Energía eléctrica	9,618.16	
656101	Útiles de escritorio	5,402.89	
634301	Mantenimiento de inmueble maquinaria y equipo	38,296.36	
632301	Servicios de contabilidad	26,000.00	
632302	Servicios de administración de planilla	90,615.00	
632201	Servicios de asesoría legal	15,148.71	
631201	Correos	945.92	
627801	Gastos de implementación del SGSST	183.01	
636401	Teléfono	896.33	
643201	Arbitrios	1,280.86	
632904	Fotocheck	1,405.93	
632101	Asesoría administrativa	24,745.00	
631401	Gastos por consumo	193.10	
659201	Sanciones administrativas fiscales	2,831.37	
637101	Publicidad	0.01	
635203	Alquiler Oficina 601 Jr. Camana	18,078.42	
632401	Asesoría en marketing	150,000.00	
632102	Servicio de administración	175,710.00	
632202	Legalizaciones varias	449.14	
635204	Alquiler primer piso edificio San Demetrio	14,247.96	
621201	Comisiones	1.00	
622005	Vales de consumo	849.34	
622004	Otros Bonos	28.33	
643101	Impuesto predial	1,279.56	
		625,574.54	0.00

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Ingresos Financieros

776100 Diferencia de cambio		10,689.77
776102 Redondeo		19.99
	0.00	10,709.76

Gastos Financieros

676102 Gastos por redondeo	53.81	
673113 Banco Scotiabank	47,377.90	
673112 Banco Continental	4,327.58	
641201 Impuesto a las Transacciones Financieras	1,028.27	
676100 Perdida por diferencia de cambio	31,581.26	
671201 Contratos de arrendamiento Financiero	6,853.33	
	91,222.15	0.00

ANEXO N° 12.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
A Marzo de 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja Bancos	174,027.54	Sobregiros Bancarios	6,442.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	65,753.79	Tributos por Pagar	94,460.70
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	Remuneraciones y Particip. por Pagar	378,185.44
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	15,841.69	Cuentas por Pagar Comerciales	100,281.36
Cuentas por Cobrar Diversas	311,272.09	Cuentas por Pagar Diversas	3,186.00
	0.00	Ganancias diferidas	0.00
EXISTENCIAS		Obligaciones Financieras	461,532.04
Mercaderías	0.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>1,044,087.54</u>
Productos terminados	0.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Productos en Proceso	0.00	Provisión Beneficios Sociales	0.00
Materias Primas	0.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	<u>0.00</u>
Envases y Embalajes	0.00	TOTAL PASIVO	<u>1,044,087.54</u>
Suministros Diversos	3,920.10	PATRIMONIO	
Existencias por Recibir	0.00	Capital	10,000.00
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	Primas	0.00
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	Excedente de Revaluación	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>570,815.21</u>	Reservas	2,000.00
ACTIVO NO CORRIENTE		Resultados Acumulados	371,959.44
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	Result. del Ejercicio	243,949.81
Intangibles	0.00	TOTAL PATRIMONIO	<u>627,909.25</u>
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	T. PASIVO Y PATRIMONIO	<u>1,671,996.79</u>
Activo Diferido	8,815.92		
Depreciación Acumulada	-181,700.52		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>1,101,181.58</u>		
TOTAL ACTIVO	<u>1,671,996.79</u>		



MARIA REGINA CIOCCA



EUMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 16324

ANEXO N° 13.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS DE ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
ACUMULADO A MARZO DE 2018
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO CUENTA	Debe S/	Haber S/
Caja Bancos		
101100 Caja Soles	6,148.42	
104100 Bco. Continental MN	176.73	
104101 Bco. Continental ME	228.60	
104102 Banco Scotiabank MN	40,229.18	
104103 Banco Scotiabank ME	126,658.61	
104202 Ingreso como Recaudación	586.00	
	174,027.54	0.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales		
121201 Clientes Moneda Nacional	59,506.29	
121202 Clientes Moneda Extranjera	6,247.50	
	65,753.79	0.00
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal		
141101 Prestamos al Personal MN	8,851.12	
141102 Recarga de tarjetas vales	169.96	
144201 Adelanto vacaciones	6,820.61	
	15,841.69	0.00
Otras Cuentas por Cobrar Diversas		
162901 Devolución Essalud	23,928.85	
164201 Garantía Carta Fianza MN	115,000.00	
164402 Garantía alquiler de Local ME	26,501.10	
168201 Impuesto a la Renta 3era Categoría	21,537.00	
168205 Crédito EPS	1,017.39	
401110 IGV Cuenta Propia	3,922.33	
401150 IGV por aplicar	82,949.07	
401710 Renta de Tercera Categoría	13,851.00	
401740 Renta de No Domiciliados	4,992.00	
422001 Anticipos Moneda Nacional	17,483.18	
422002 Anticipos Moneda Extranjera	90.17	
	311,272.09	0.00

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Suministros Diversos

252401 Útiles de escritorio	854.21	
252402 Limpieza de oficina	3,065.89	
	3,920.10	

Inmuebles Maquinaria y Equipos

332110 Implementación de oficinas	442,129.60	
335110 Muebles y Enseres	65,921.28	
336110 Equipo para Procesamiento de Información de comp.	556,067.30	
336210 Equipos de comunicación	19,988.03	
336310 Equipos de seguridad	6,119.50	
336910 Equipos Diversos	78,842.47	
	1,169,068.18	0.00

Depreciación y Amortización Acumulada

391240 Equipo de Transporte	26,249.51	
391310 Edificaciones	9,261.93	
391340 Muebles y Enseres	5,486.75	
391350 Depreciación de equipos Diversos	11,048.48	
391351 Deprec. Equipos de procesamiento de información	129,653.85	
	0.00	181,700.52

Activo Diferido

373101 Intereses no devengados en transacciones con ter	8,815.92	
	8,815.92	0.00

Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero

322400 Equipo de transporte	104,998.00	
	104,998.00	0.00

Sobregiros Bancarios

104201 Banco de la nación Cta. detracciones	6,442.00	
	0.00	6,442.00

Tributos por Pagar

401720	Renta de Cuarta Categoría	6,191.50
401730	Renta de Quinta Categoría	9,999.90
401900	Impuestos por Pagar	1,172.01
403100	Essalud	34,157.00
403200	ONP	5,970.86
407110	AFP Integra	6,185.02
407120	AFP Habitad	13,481.19
407130	AFP Profuturo	7,730.00
407140	AFP Prima	9,573.22
		0.00 94,460.70

Remuneraciones y Participaciones por Pagar

411101	Sueldos por Pagar Moneda Nacional	85.60
411102	Sueldos 2015 Pagados y no cobrados	2,348.95
411103	Sueldos 2016 Pagados y no cobrados	4,905.22
411401	Gratificaciones por Pagar Moneda Nacional	123,202.74
411501	Vacaciones por Pagar Moneda Nacional	120,730.73
413101	Participaciones al directorio	6,303.02
413102	Participaciones de los trabajadores 5%	18,159.00
413104	Utilidades 2015 Pagadas y no cobradas	1,351.00
415101	Compensación por tiempo de servicios	101,099.18
		0.00 378,185.44

Cuentas por Pagar Comerciales

421201	Proveedores Moneda Nacional	98,268.61
421202	Proveedores Moneda Extranjera	2,012.75
		0.00 100,281.36

Cuentas por Pagar Diversas

469101	Otras cuentas por pagar	3,186.00
		0.00 3,186.00

Obligaciones Financieras

451101	Prest. Instituc. Financieras MN	415,674.56
452101	Arrendamiento Financiero MN	45,857.48
		0.00 461,532.04

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Capital

501100	Marco Antonio Soto Macedo	5,000.00	
501101	Maria Regina Ciocca	5,000.00	
		<u>0.00</u>	<u>10,000.00</u>

Reservas Legales

582100	Reserva Legal	2,000.00	
		<u>0.00</u>	<u>2,000.00</u>

Resultados Acumulados

591100	Utilidades Acumuladas	371,959.44	
		<u>0.00</u>	<u>371,959.44</u>

ANEXO N° 14.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 31 DE MARZO DEL 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas	2,211,523.90	
(-) Costo de Ventas	<u>1,599,374.08</u>	-72.32%
Utilidad Bruta	<u>612,149.82</u>	
(-) Gastos de Ventas	-87,446.66	-3.95%
(-) Gastos de Administración	<u>-233,600.78</u>	-10.56%
Utilidad de Operación	<u>291,102.38</u>	
Otros Ingresos y Egresos		
Ingresos Financieros	1,490.60	0.07%
(-) Gastos Financieros	-48,643.17	-2.20%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%
(-) Dctos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%
Dctos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	<u>243,949.81</u>	11.03%



MARIA REGINA CIOCCA



ELMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 16324

ANEXO N° 15.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
ACUMULADO A MARZO DE 2018
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO CUENTA	Debe S/	Haber S/
Ventas		
704132 Servicios de cobranzas Creditia del Perú S.A.C.		4,275.40
704141 Servicios de Outsourcing Factora		1,185,214.50
704142 Servicios de Outsourcing Impruneta		910,734.00
704160 Alquiler de posiciones Montaldeo		59,400.00
704161 Alquiler de posiciones Ovada		6,900.00
704162 Alquiler de posiciones Volpreto		45,000.00
	0.00	2,211,523.90
Costo de Ventas		
694100 Prestación de servicios	1,599,374.08	
	1,599,374.08	0.00
Gastos de Ventas		
621101 Sueldos y Salarios	44,005.66	
622001 Asignación familiar	170.00	
627101 Régimen de prestaciones de salud	5,910.00	
621501 Vacaciones	5,514.17	
621401 Gratificaciones	12,020.89	
629101 Compensación por tiempo de servicio	6,433.19	
634301 Mantenimiento de inmueble maquinaria y equipo	3,726.52	
635203 Alquiler Oficina 601 Jr. Camana	3,286.98	
635204 Alquiler primer piso edificio San Demetrio	6,379.25	
	87,446.66	0.00

Gastos de Administración

621101	Sueldos y Salarios	1,416.67	
622005	Vales de consumo	130.00	
627101	Régimen de prestaciones de salud	154.00	
621501	Vacaciones	35.42	
621401	Gratificaciones	154.42	
629101	Compensación por tiempo de servicio	58.05	
639101	Comisión Tebca	995.65	
634301	Mantenimiento de inmueble maquinaria y equipo	10,338.58	
635203	Alquiler Oficina 601 Jr. Camana	3,286.98	
656103	Impresiones	2,556.77	
632202	Legalizaciones varias	279.62	
632301	Servicios de contabilidad	6,000.00	
632302	Servicios de administración de planilla	32,655.00	
636401	Teléfono	676.26	
635204	Alquiler primer piso edificio San Demetrio	6,379.25	
632102	Servicio de administración	109,680.00	
632906	Servicio de selección de personal	826.60	
632201	Servicios de asesoría legal	2,400.00	
632203	Gastos registros públicos	165.00	
656101	Útiles de escritorio	342.08	
659914	Combustible	220.69	
632303	Servicios de auditoria	5,743.25	
643101	Impuesto predial	639.30	
631401	Gastos por consumo	98.81	
632401	Asesoría en marketing	45,000.00	
636101	Energía eléctrica	384.00	
631121	Movilidad	2,984.38	
		233,600.78	0.00

Ingresos Financieros

776100	Diferencia de cambio		1,485.04
776102	Redondeo		5.56
		0.00	1,490.60

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Gastos Financieros

671201	Contratos de arrendamiento Financiero	1,329.73	
673113	Banco Scotiabank	23,259.18	
673112	Banco Continental	824.19	
676100	Perdida por diferencia de cambio	23,011.10	
676102	Gastos por redondeo	20.23	
641201	Impuesto a las Transacciones Financieras	198.74	
		48,643.17	0.00

ANEXO N° 16.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
A ABRIL de 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Caja Bancos	92,918.40	Sobregiros Bancarios	39,008.40
Cuentas por Cobrar Comerciales	70,310.70	Tributos por Pagar	109,680.28
Cuentas de Cobranza Dudosa	0.00	Remuneraciones y Particip. por Pagar	438,955.48
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal	15,755.18	Cuentas por Pagar Comerciales	97,164.83
Cuentas por Cobrar Diversas	219,303.77	Cuentas por Pagar Diversas	3,432.00
	0.00	Ganancias diferidas	0.00
		Obligaciones Financieras	182,853.18
EXISTENCIAS		TOTAL PASIVO CORRIENTE	871,094.17
Mercaderías	0.00		
Productos terminados	0.00	PASIVO NO CORRIENTE	
Productos en Proceso	0.00	Provisión Beneficios Sociales	0.00
Materias Primas	0.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
Envases y Embalajes	0.00		
Suministros Diversos	4,546.28	TOTAL PASIVO	871,094.17
Existencias por Recibir	0.00		
TOTAL EXISTENCIAS	0.00	PATRIMONIO	
Gastos Pagados por Adelantado	0.00	Capital	10,000.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	402,834.33	Primas	0.00
		Excedente de Revaluación	0.00
ACTIVO NO CORRIENTE		Reservas	2,000.00
Inmuebles Maquinaria y Equipo	1,169,068.18	Resultados Acumulados	371,959.44
Intangibles	0.00	Result. del Ejercicio	228,949.20
Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero	104,998.00	TOTAL PATRIMONIO	612,908.64
Activo Diferido	5,403.68		
Depreciación Acumulada	-198,301.38	T. PASIVO Y PATRIMONIO	1,484,002.81
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,081,168.48		
TOTAL ACTIVO	1,484,002.81		



MARIA REGINA CIOCCA



ELMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRICULA N° 16324

ANEXO N° 17.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
ACUMULADO A ABRIL DE 2018
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO CUENTA	Debe S/	Haber S/
Caja Bancos		
101100 Caja Soles	3,015.34	
104100 Bco. Continental MN	41.73	
104101 Bco. Continental ME	1,484.34	
104103 Banco Scotiabank ME	87,790.99	
104202 Ingreso como Recaudación	586.00	
	92,918.40	
Cuentas Por Cobrar Comerciales		
121201 Clientes Moneda Nacional	64,802.70	
122002 Anticipos Moneda Extranjera	5,508.00	
	70,310.70	
Cuentas por Cobrar a Accionistas y Personal		
141101 Prestamos al Personal MN	9,641.44	
141102 Recarga de tarjetas vales	924.96	
141103 Prestamos al personal EPS	173.48	
144201 Adelanto vacaciones	5,015.30	
	15,755.18	
Otras Cuentas por Cobrar Diversas		
162901 Devolución Essalud	24,417.79	
164402 Garantía alquiler de Local ME	26,501.10	
168201 Impuesto a la Renta 3era Categoría	33,174.00	
168205 Crédito EPS	1,898.41	
401150 IGV por aplicar	96,316.75	
401710 Renta de Tercera Categoría	13,851.00	
401740 Renta de No Domiciliados	4,992.00	
422001 Anticipos Moneda Nacional	18,062.55	
422002 Anticipos Moneda Extranjera	90.17	
	219,303.77	

Suministros Diversos

252401 Útiles de escritorio	1,254.21
252402 Limpieza de oficina	3,292.07
	4,546.28

Inmuebles Maquinaria y Equipos

332110 Implementación de oficinas	442,129.60
335110 Muebles y Enseres	65,921.28
336110 Equipo para Procesamiento de Información de comp.	556,067.30
336210 Equipos de comunicación	19,988.03
336310 Equipos de seguridad	6,119.50
336910 Equipos Diversos	78,842.47
	1,169,068.18

Depreciación y Amortización Acumulada

391240 Equipo de Transporte	27,999.48
391310 Edificaciones	11,104.14
391340 Muebles y Enseres	6,036.10
391350 Depreciación de equipos Diversos	11,923.07
391351 Deprec. Equipos de procesamiento de información	141,238.59
	0.00 198,301.38

Activo Diferido

373101 Intereses no devengados en transacciones con ter	5,403.68
	5,403.68

Activos adquiridos en Arrendamiento Financiero

322400 Equipo de transporte	104,998.00
	104,998.00

Sobregiros Bancarios

104102 Banco Scotiabank MN	32,566.40
104201 Banco de la nación Cta. detracciones	6,442.00
	0.00 39,008.40

Tributos por Pagar

401110	IGV Cuenta Propia	9,201.53
401720	Renta de Cuarta Categoría	6,479.50
401730	Renta de Quinta Categoría	12,600.76
401900	Impuestos por Pagar	1,362.17
403100	Essalud	35,661.00
403200	ONP	6,460.80
407110	AFP Integra	6,555.18
407120	AFP Habitad	12,625.77
407130	AFP Profuturo	8,961.41
407140	AFP Prima	9,772.16
		0.00 109,680.28

Remuneraciones y Participaciones por Pagar

411101	Sueldos por Pagar Moneda Nacional	172.19
411102	Sueldos 2015 Pagados y no cobrados	2,348.95
411103	Sueldos 2016 Pagados y no cobrados	4,905.22
411401	Gratificaciones por Pagar Moneda Nacional	174,532.44
411501	Vacaciones por Pagar Moneda Nacional	132,694.28
413101	Participaciones al directorio	6,303.02
413104	Utilidades 2015 Pagadas y no cobradas	1,351.00
415101	Compensación por tiempo de servicios	116,648.38
		0.00 438,955.48

Cuentas por Pagar Comerciales

421201	Proveedores Moneda Nacional	89,864.73
421202	Proveedores Moneda Extranjera	7,300.10
		0.00 97,164.83

Cuentas por Pagar Diversas

469101	Otras cuentas por pagar	3,432.00
		0.00 3,432.00

Obligaciones Financieras

451101	Prest. Instituc. Financieras MN	139,082.08
452101	Arrendamiento Financiero MN	43,771.10
		0.00 182,853.18

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

Capital

501100	Marco Antonio Soto Macedo	5,000.00	
501101	Maria Regina Ciocca	5,000.00	
		<u>0.00</u>	<u>10,000.00</u>

Reservas Legales

582100	Reserva Legal	2,000.00	
		<u>0.00</u>	<u>2,000.00</u>

Resultados Acumulados

591100	Utilidades Acumuladas	371,959.44	
		<u>0.00</u>	<u>371,959.44</u>

ANEXO N° 18.

BELFORTE S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 28 DE ABRIL DEL 2018
(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas	3,991,117.30	
(-) Costo de Ventas	-3,090,327.04	-77.43%
Utilidad Bruta	<u>900,790.26</u>	
(-) Gastos de Ventas	-158,649.13	-3.98%
(-) Gastos de Administración	-426,461.99	-10.69%
Utilidad de Operación	<u>315,679.14</u>	
Otros Ingresos y Egresos		
Ingresos Financieros	2,893.51	0.07%
(-) Gastos Financieros	-89,623.45	-2.25%
Ingresos Diversos	0.00	0.00%
(-) Cargas Excepcionales	0.00	0.00%
(-) Dsc tos. Rebajas y Bonif. Concedidos	0.00	0.00%
Dsc tos. Rebajas y Bonif. Obtenidos	0.00	0.00%
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00%
Resultado antes de Part. e Impuestos	<u><u>228,949.20</u></u>	5.74%



MARIA REGINA CIOCCA



ELMO LOPEZ LOPEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA N° 16324

ANEXO N° 19.

BELFORTE S.A.C.
ANEXOS ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
ACUMULADO A ABRIL DE 2018
Expresado en Nuevos Soles

CODIGO CUENTA	Debe S/	Haber S/
Ventas		
704132 Servicios de cobranzas Creditia del Perú S.A.C.		10,173.80
704141 Servicios de Outsourcing Factora		2,376,566.00
704142 Servicios de Outsourcing Impruneta		1,455,277.50
704160 Alquiler de posiciones Montaldeo		75,900.00
704161 Alquiler de posiciones Ovada		9,300.00
704162 Alquiler de posiciones Volpreto		63,900.00
	0.00	3,991,117.30
Costo de Ventas		
694100 Prestación de servicios	3,090,327.04	
	3,090,327.04	0.00
Gastos de Ventas		
621101 Sueldos y Salarios	96,005.66	
622001 Asignación familiar	263.00	
627101 Régimen de prestaciones de salud	12,466.12	
621501 Vacaciones	7,355.25	
621401 Gratificaciones	16,034.45	
629101 Compensación por tiempo de servicio	8,592.62	
634301 Mantenimiento de inmueble maquinaria y equipo	4,642.55	
635203 Alquiler Oficina 601 Jr. Camana	4,945.71	
635204 Alquiler primer piso edificio San Demetrio	8,343.77	
	158,649.13	0.00
Gastos de Administración		
621101 Sueldos y Salarios	1,416.67	
622005 Vales de consumo	130.00	
627101 Régimen de prestaciones de salud	154.00	
621501 Vacaciones	35.42	
621401 Gratificaciones	154.42	
629101 Compensación por tiempo de servicio	58.05	
639101 Comisión Tebca	1,045.55	
634301 Mantenimiento de inmueble maquinaria y equipo	11,484.28	

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

635203	Alquiler Oficina 601 Jr. Camana	4,945.71	
656103	Impresiones	2,556.77	
632202	Legalizaciones varias	296.57	
632301	Servicios de contabilidad	10,000.00	
632302	Servicios de administración de planilla	52,593.44	
636401	Teléfono	701.64	
635204	Alquiler primer piso edificio San Demetrio	8,343.77	
632102	Servicio de administración	141,180.00	
632906	Servicio de selección de personal	826.60	
632201	Servicios de asesoría legal	6,000.00	
632203	Gastos registros públicos	165.00	
656101	Útiles de escritorio	2,331.68	
659914	Combustible	220.69	
632303	Servicios de auditoria	5,743.25	
643101	Impuesto predial	639.30	
631401	Gastos por consumo	98.81	
632401	Asesoría en marketing	90,000.00	
636101	Energía eléctrica	384.00	
635601	Alquiler de Posiciones	81,900.00	
627801	Gastos de implementación del SGSST	71.99	
631121	Movilidad	2,984.38	
		426,461.99	0.00

Ingresos Financieros

776100	Diferencia de cambio		2,886.69
776102	Redondeo		6.82
		0.00	2,893.51

Gastos Financieros

671201	Contratos de arrendamiento Financiero	1,739.22	
673113	Banco Scotiabank	42,425.86	
673112	Banco Continental	2,499.05	
676100	Perdida por diferencia de cambio	42,440.96	
676102	Gastos por redondeo	27.53	
641201	Impuesto a las Transacciones Financieras	490.83	
		89,623.45	0.00

ANEXO N° 20. FICHA RUC BELFORTE S.A.C.

FICHA RUC : 20555772263
BELFORTE S.A.C.
Número de Transacción : 337350304
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: BELFORTE S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 13/12/2013
Fecha de Inicio de Actividades	: 14/01/2014
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 03/01/2018
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 03/01/2018)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: IMPORTADOR/EXPORTADOR
Exportación de servicios	: SI
Servicio a Exportar	: CENTROS DE CONTACTO (CALL CENTER).
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 1 - 6183424
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 1 - 941523343
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: administracion@belforte.pe
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal

Actividad Económica	: 8220 - ACTIVIDADES DE CENTROS DE LLAMADAS
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: LIMA
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: JR. CAMANA
Nro	: 851
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: 601
Interior	: -
Otras Referencias	: PISO 6
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 06/11/2013
Número de Partida Registral	: 13134119
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de	Exoneración Desde	Hasta
---------	--------------	----------	-------------------	-------

“Los Costos Laborales de los Operadores de Cobranza y su efecto en la rentabilidad de la empresa exportadora de servicios de Call Center Belforte S.A.C. Lima, 2018”

8/12/2018

Datos de Ficha RUC- CIR (Constancia de Información Registrada)

		Exoneración		
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	14/01/2014	-	-	-
IMP. TEMPORAL A LOS ACTIV. NETOS	01/03/2018	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2014	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/05/2014	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/05/2014	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/08/2014	-	-	-

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
CARNET DE EXTRANJERIA -001493127	PESTARINO MARCELO	GERENTE GENERAL	30/01/1954	06/11/2018	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. CAMACHO CAL. LAS MORERAS 415	LIMA LIMA LA MOLINA	15 - 989946683	administracion@belforte.pe	

Otras Personas Vinculadas						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
CARNET DE EXTRANJERIA -001098403	CIOCCA MARIA REGINA	SOCIO	17/11/1983	01/08/2016	ARGENTINA	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---	-		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10799330	SOTO MACEDO MARCO ANTONIO	SOCIO	31/07/1978	16/09/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		---	---	-		

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0001	L. COMERCIAL	-	LIMA LIMA LIMA	JR. CAMANA 851 Dpto 501	A UNA CUADRA DE PLAZA SAN MARTIN	ALQUILADO
0002	SUCURSAL	SUCURSAL	LIMA LIMA LIMA	---- CERCADO DE LIMA JR. OCOÑA 160	1 PISO - EDIFICIO SAN DEMETRIO	ALQUILADO

Importante

Descentralización de Servicios : Hemos puesto a su disposición los Centros de Servicios al Contribuyente, ubicados en los siguientes distritos : Callao, Lima Cercado, Comas, San Isidro, San Martín, y Santa Anita, donde podrá realizar sus Trámites o Consultas con mayor rapidez y comodidad

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:08/12/2018
Hora:01:09

ANEXO N° 21. CARTA DE AUTORIZACIÓN



CARTA DE AUTORIZACION

Lima, 20 de Septiembre del 2018

Señores

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE - UPN

Escuela de Contabilidad y Finanzas

Presente.-

Estimados señores:

Yo **María Regina Ciocca**, identificado con **CE N° 001098403**, en mi calidad de representante legal de la empresa **BELFORTE SAC**, autorizo a la **Sra. Ana Josefina López Goñas y María Angélica Sánchez Chávez**, estudiantes de la carrera de **CONTABILIDAD**, de la **UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE - UPN**, a utilizar información confidencial de la empresa para la Tesis denominada: **LOS COSTOS LABORALES Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE CALL CENTERS**.

Asimismo queda establecido como condición de la presente autorización, que el estudiante se compromete a lo siguiente:

1. No divulgar ni usar para fines personales la información que le fue suministrada; y
2. No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa.

3. Toda la información y el resultado de la investigación serán de uso exclusivamente académico; o en todo caso, se podrá aplicar en mi representada si así lo requiriese.

Asimismo, autorizamos que la información y resultado que se obtenga del mismo podrán llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Finanzas.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a toda la responsabilidad legal a que se hiciere acreedor; quedando a salvo la responsabilidad de la institución educativa.

Atentamente,


BELFORTE S.A.C.
María Regina Ciocca
GERENTE GENERAL