

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

Propuesta de un sistema de Costos ABC en la Asociación Educativa  
Adventista Nor Oriental para el Cálculo de los Costos del Servicio  
Educativo, 2016.

Por:

Eliseo Smith Montenegro Reátegui.

Samanta Dorián Thrasher Vásquez.

Asesor:

Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Tarapoto, julio de 2016

## Como Citar:

### Estilo Apa 6ta Edición

Montenegro Reátegui, Eliseo E. y Trasher Vasquez, Samanta D. (2016). *Propuesta de un sistema de Costos ABC en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental para el Cálculo de los Costos del Servicio Educativo, 2016* (Tesis de título). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.

### Estilo Iso

MONTENEGRO REATEGUI, Eliseo y TRASHER VASQUEZ, Samanta. *Propuesta de un sistema de Costos ABC en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental para el Cálculo de los Costos del Servicio Educativo, 2016*. Tesis de título inédita, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, 2016.

### Estilo Vancouver

Montenegro Reátegui E. y Trasher Vasquez S. Propuesta de un sistema de Costos ABC en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental para el Cálculo de los Costos del Servicio Educativo, 2016. [Tesis de título]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión filial Tarapoto; 2016.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la investigación – CRAI – de la UPeU

<b>TCP 2 M84 2016</b>	Montenegro Reátegui, Eliseo Smith Propuesta de un sistema de Costos ABC en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental para el Cálculo de los Costos del Servicio Educativo, 2016/ Autores: Eliseo Smith Montenegro Reátegui, Samanta Doriam Thrasher Vásquez; Asesor: Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva. -- Tarapoto, 2016. 80 hojas: anexos, tablas, figuras  Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Contabilidad. CP. Contabilidad y Finanzas. , 2016. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Contabilidad  1. Servicios educativos. 2. Inversión. 3. ASEANOR, Costos ABC, Actividades. I. Thrasher Vásquez, Samanta Doriam autora.
-----------------------------------	---

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA NOR ORIENTAL PARA EL CÁLCULO DE LOS COSTOS DEL SERVICIO EDUCATIVO, 2016” constituye la memoria que presentan los Bachilleres Eliseo Smith Montenegro Reategui y Samanta Doriam Trasher Vasquez para aspirar al título Profesional de Contador Público, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 28 días de junio de 2017



---

Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Propuesta de un sistema de Costos ABC en la Asociación Educativa  
Adventista Nor Oriental para el Cálculo de los Costos del Servicio  
Educativo, 2016.

# TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Contador Público

## JURADO CALIFICADOR



Mg. Yanet Kelita Bailón Miranda

Presidente



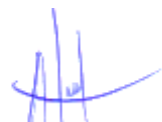
CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui

Secretario



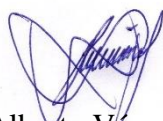
CPCC. Edison Eli Luna Risco

Vocal



CPC. Edwin Antonio Alvarado Romero

Vocal



Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Asesor

**Tarapoto, 03 de julio del 2016**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres porque ellos han dado razón a nuestras vidas, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia. Todo lo que hoy somos es gracias a ellos y a su esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecer a Dios por habernos dado la virtud de ser perseverantes y la inteligencia para alcanzar nuestras metas.

Asimismo a la Universidad Peruana Unión quien nos dio las herramientas para ser personas intachables y profesionales que aporten ciencia a la sociedad.

A los maestros que con sus conocimientos reforzaron los nuestros, y quienes se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir.

Y finalmente a nuestros compañeros pues fueron ellos quienes nos enseñaron que existen buenos y malos momentos dentro de la universidad y que la amistad continúa por siempre, a pesar de tener un muro enorme llamado distancia.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
TABLA DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
Capítulo I .....	17
Introducción .....	17
1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	22
1.2.1 Problema general.....	22
1.2.2 Problemas específicos.....	22
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1 Objetivo general.....	22
1.3.2 Objetivos específicos.....	22
1.4. Justificación y viabilidad.....	23
Capítulo II .....	25
Marco Teórico.....	25
2.1 Antecedentes de la investigación.....	25

2.2	Bases teóricas .....	28
2.2.1.	Sistema de costos.....	28
2.2.1.1.	Concepto.....	28
2.2.1.2.	Importancia. ....	29
2.2.1.3.	Características. ....	29
2.2.1.4.	Clasificación de los sistemas de costos. ....	30
2.2.2.	Costos administrativos. ....	36
2.2.2.1.	Costos de gerencia. ....	36
2.2.2.2.	Costos de contabilidad. ....	37
2.2.2.3.	Costos de mantenimiento y conservación del patrimonio institucional. ....	37
2.2.2.4.	Costos de gestión de talento humano. ....	38
2.2.2.5.	Costos de capacitación y actualización del personal administrativo. ....	38
2.2.3.	Costos educacionales. ....	38
2.2.3.1.	Costos de actualización del personal docente.....	39
2.2.3.2.	Costos incurridos en la mejora de los servicios educativos. ....	39
2.2.3.3.	Costos incurridos en la implementación de material educativo.....	40
2.2.3.4.	Costos incurridos en la publicidad y mercadeo. ....	40
2.2.3.5.	Costos incurridos en la mejora de la atención al cliente. ....	41
2.3	Base bíblica – filosófica.....	41
2.3.1.	Bases bíblicas.....	41
2.3.2.	Bases filosóficas. ....	43



2.4 Marco conceptual o términos .....	46
2.4.1 Costo. ....	46
2.4.1.1. Sistema de costos.....	46
2.4.2. Costos administrativos.....	46
2.4.2.1. Gerencia. ....	47
2.4.2.2. Costos contables.....	47
2.4.2.3. Activo fijo.....	47
2.4.2.4. Talento humano. ....	47
2.4.3. Costos educativos.....	48
2.4.3.1. Personal docente. ....	48
2.4.3.2. Servicios educativos. ....	48
2.4.3.3. Material educativo. ....	48
2.4.3.4. Atención al cliente. ....	49
Capitulo III .....	50
Metodología .....	50
3.1 Tipo de estudio .....	50
3.1.1. Descriptivo .....	50
3.2 Diseño de investigación .....	51
3.3 Variable de la investigación .....	52
3.3.1 Identificación de variables.....	52
3.3.1.1. Variable.....	52

3.3.1.2. Dimensiones. ....	52
3.3.2 Operacionalización de variables.....	53
3.4. Población y muestra.....	53
3.4.1 Delimitación espacial y temporal. ....	53
3.4.1.1 Delimitación espacial. ....	53
3.4.1.2 Delimitación temporal.....	54
3.4.2 Delimitación de la población y muestra. ....	54
3.4.2.1 Delimitación de la población.....	54
3.4.2.2 Delimitación de la muestra. ....	54
3.5 Plan del procesamiento de datos .....	54
3.5.1 Diseño del instrumento de investigación. ....	54
3.5.2 Técnicas de recolección de datos. ....	54
3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos. ....	55
Capítulo IV .....	56
Resultados y Conclusiones .....	56
4.1 Diagnóstico de proceso actual .....	56
4.1.1 Flujo del proceso actual. ....	56
4.1.2 Descripción del proceso actual. ....	56
4.2 Propuesta del sistema de costos ABC .....	60
4.2.1 Flujo y descripción general del sistema de costos ABC propuesto.....	60
4.2.2 Descripción del software de costos ABC propuesto .....	64

4.3. Validación de juicio de expertos.....	69
4.3.1. Validación matriz de variables.....	69
4.3.1.1 Validación con el coeficiente V de Aiken.....	69
Capítulo V.....	73
Conclusiones y recomendaciones.....	73
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones.....	75
Referencias.....	77
Anexos.....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujograma del proceso actual.....	56
Figura 2: Flujograma del proceso de la propuesta.....	60
Figura 3: Flujograma de la propuesta de clasificación de costos administrativos.....	60
Figura 4: Flujograma de la propuesta de clasificación de costos educativos.....	61
Figura 5: Propuesta del sistema de costos ABC (Macro).....	65
Figura 6: Menú principal del sistema de costos ABC (Macro).....	66
Figura 7: Módulo de ingresos de la propuesta del sistema de costos ABC (Macro).....	66
Figura 8: Modulo de gastos de la propuesta del sistema de costos ABC (Macro).....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Variables.....	53
Tabla 2: Validación de juicio de expertos.....	69
Tabla 3: Validación con el coeficiente V de Aiken.....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	80
--------------------------------------	----

## RESUMEN

Esta investigación fue desarrollada con el propósito de ayudar a la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental - ASEANOR, Tarapoto – Perú, ya que existe un problema que radica claramente en el manejo y distribución de los costos, los gastos en los que incurre y en la asignación de los precios de los servicios educativos. Se tiene como objetivo la propuesta de un sistema de costos ABC, el cual toma básicamente las actividades y procesos que la institución desarrolla y las transforma en información financiera, por ello se puede mejorar las condiciones económicas de la empresa en los siguientes periodos. El método, en el estudio, es de carácter descriptivo; aplicado al diagnóstico, con un diseño no experimental. Para el recojo de la información, se recurrió a los antecedentes de investigación y fuentes documentales que abordan el tema de una propuesta de costos ABC en diferentes sujetos o temas de estudio, los resultados obtenidos son reflejados en la rentabilidad, en la disminución de costos y gastos, en un mejor control específico y detallado de los mismo y una contabilidad más ordenada. Se concluye que los costos juegan un papel muy importante en el proceso de toma de decisiones, cuando estos asignan valores cuantitativos a las opciones. Estos sistemas de costos son una clave importante para llevar el control en cualquier tipo de empresa o institución. Para complementar este trabajo se creó un sistema de costos ABC (macro) de manera que se introducen los datos requeridos y este realiza los cálculos automáticamente.

*Palabras clave:* servicios educativos; inversión; ASEANOR; costos ABC; actividades.

## **ABSTRACT**

This research was developed in order to help Asociación Educativa Adventista Nor Oriental – ASEANOR, Tarapoto - Peru, since there exists a problem that clearly lies in the management and distribution of costs, the expenses incurred and cost allocation for educational services. Our objective is a proposal called ABC system, which basically takes activities and processes that the institution develops, and transforms them into financial information; therefore, it is possible to improve the economic conditions of the enterprise in the following periods. The method of the study is descriptive, applied to diagnosis, through a non-experimental design. For data collection, we have recourse to the research background and documentary sources that tackle the issue of the proposal called ABC system in different subject studies, the results obtained are reflected in profitability, cost and expense reduction, a better specific and detailed control of the same, and a more ordered accounting. It is concluded that costs play an important role in the decision-making process when these assign quantitative values to options. These cost systems are important to keep track of the accounts in any company or institution. To complement this work, a cost system called ABC system (macro) was made, so that we just enter the required data and it performs calculations automatically.

Keywords: Educational services; investment; ASEANOR; ABC system; activities.



## **Capítulo I**

### **Introducción**

#### **1.1. Descripción del problema**

Las empresas privadas de servicios educativos enfrentan un día a día agobiante, no solo por la competencia generada en el sector educativo particular, sino también por la competencia que representa la educación gratuita que ofrece el estado peruano. Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2014, este sector tuvo 8'400,400 alumnos matriculados de un universo de 10'125,250 personas en edad escolar de 0 a 16 años, este universo equivale al 73.34% del total de personas con posibilidad de cursar sus estudios a nivel nacional, entonces de aquel porcentaje solo el 17.04% prefiere los servicios educativos ofrecidos por el sector privado, claro está que existen diversos factores que imposibilitan el acceso a dichos servicios, como por ejemplo la pobreza y la distancia en la que estas entidades se encuentran de las zonas rurales. Debido a esto las empresas privadas de servicios educativos, tienen que realizar inversiones enormes de capital y recursos para rivalizar con el gigante sector educativo nacional, tratando así de obtener prestigio e imagen corporativa para obtener más clientes y por lo tanto más ingresos.

Es conocido por nosotros que mientras más ingresos se procura percibir, muchos más elevados serán los costos y gastos realizados para alcanzar las metas y objetivos planteados, ahí radica el problema de muchas instituciones educativas del sector privado, el no tener un control adecuado de sus ingresos, costos y gastos, además de no tener detalle de estos y mucho menos una correcta distribución en el precio de los servicios o productos que ofrecen. Debido a esto se ven en la necesidad de buscar e implementar sistemas que permitan regularizar todas estas falencias. Estas instituciones educativas pertenecen en su mayoría al régimen general, aunque se pueden encontrar excepciones con afiliación a otros regímenes tributarios y son en

gran porcentaje medianas empresas, por eso es que enfrentan diferentes limitaciones no solo externas sino también internas. Estas últimas son las que más perjuicio generan, según Prompyme (2005):

Estas empresas enfrentan restricciones como problemas de escasas capacidades operativas, limitadas capacidades gerenciales, problemas de información, escasas capacidades operativas, informalidad, desarticulación empresarial, mal manejo de tecnologías, pocas facilidades para acceder a financiamientos, factores que presionan a una baja productividad y, por ende, a una baja competitividad que originan una menor rentabilidad (p. 9).

Mediante esta premisa se han realizado diversas investigaciones, capacitaciones, subvenciones del estado y del sector privado y diferentes tipos de inversiones de capital, para reducir el margen de fracaso que estas instituciones afrontan, logrando así un desarrollo paulatino, pero a pesar de todas estas acciones tomadas, el camino parece seguir empinado, manteniéndose así la brecha estatal-privada abierta.

Si tenemos en cuenta el informe realizado por el ministerio de educación del Perú y el instituto nacional de estadística e informática, sobre la cantidad de alumnos en edad escolar aptos para cursar estudios básicos realizados en el año 2014, encontramos que la región San Martín obtiene un índice relativamente estable con relación a los demás departamentos, creando un mercado emergente en el sector educativo, teniendo en cuenta que, la educación como activo personal, es la mejor herencia social que se puede transmitir; se está convirtiendo en parte fundamental de la cultura general de la región, arraigándose profundamente en cada persona perteneciente a esta. De esta manera las instituciones pueden aprovechar esta oportunidad de un ambiente educativo que se empieza a consolidar y desarrollar estrategias e implementarlas para así posicionarse firmemente y abarcar parte del entorno educativo empresarial. Siguiendo esto la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, tiene como objetivo ser una empresa líder en el sector educativo del departamento de San Martín, formando

alumnos con valores cristianos, que estén aptos para afrontar los retos y solucionar problemas que el entorno cultural y socio económico presenta. La Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, es una red educativa de cinco colegios constituidos en el departamento de San Martín y una sede principal, específicamente en las provincias de Tarapoto, Moyobamba, Rioja, Nueva Cajamarca y Soritor, perteneciente al régimen general del impuesto a la renta, afianzada en el mercado y desarrollándose a un ritmo constante, ganando así una imagen de prestigio y calidad académica. Actualmente cuenta con ciento cuarenta y tres colaboradores que laboran en las distintas localidades en donde se encuentran ubicadas las sucursales. Dentro de los servicios educativos que ofrecen se encuentran la enseñanza de nivel inicial, primaria y secundaria además de diferentes beneficios que pueden ser otorgados como becas, descuentos, promociones, entre otros. Para acceder a estos servicios se realiza un único pago de matrícula, un pago por la adquisición de materiales educativos y 10 pagos mensuales de enseñanza, es decir la obligación de entregar el servicio empieza a partir del mes de marzo hasta el mes de diciembre del periodo en curso.

Contablemente cada colegio representa un centro o departamento de costos, asimismo sucede con la sede principal, los cuales manejan un presupuesto independiente de sus entradas y salidas, conduciendo sus costos y gastos, además cada uno de estos tiene con una cuenta bancaria para llevar un control de sus ingresos. El sistema auxiliar de contabilidad que se maneja en los cinco colegios se denomina SIGACIED, y sirve de soporte para las operaciones diarias que luego se trasladan a los libros del sistema contable principal llamado ASSI.Net cuyo manejo es responsabilidad de la sede principal. Ambos softwares son alimentados por una base de datos online, cuyo servidor se encuentra en ciudad de Lima, en las sedes de la Unión Peruana del Norte. A pesar de tener cualidades que las hacen mucho mejores que diversos softwares que circulan por el mercado profesional, solo son útiles al momento de realizar operaciones de registro contable, más no entregan reportes que muestren el flujo de los costos, gastos e

ingresos, tampoco discernen si estos son costos administrativos o educacionales, además no son herramientas que ayuden a determinar correctamente el precio de los servicios educativos. Según el análisis de Alvarado (2011) en el cual explica uno de los objetivos básicos de este tipo de empresas es:

Reducir los costos diseñando un sistema que permita lograr un adecuado control de la materia prima, mano de obra, y gastos de producción además de conocer también el nivel de capacidad instalada de la empresa, costo de cada producto, márgenes de utilidad, equipo y personal necesario, y precios de venta, es decir que es indispensable contar con un sistema de costos como una de las herramientas principales de la organización (p.29).

La Asociación Educativa Adventista Nor Oriental al pertenecer al rubro del sector educativo privado, y carecer de un sistema que le permita llevar un control de sus costos, gastos e ingresos; es decir, no hablamos de un software contable sino más bien de un sistema de costeo que le sirva como herramienta para distribuir correctamente sus costos, y así ver estos reflejados en el costo de venta de los servicios que ofrece; no podrá estar a la par de la competencia que afronta diariamente. Estos sistemas de gestión de costos brindan capacidades y ventajas en un mundo completamente globalizado y si una empresa no se abre campo a esto, afrontará una lenta agonía, Katsikea y Morgan (2002) mencionan que “las consecuencias de la creciente globalización y las oportunidades comerciales internacionales se han convertido en una ruta vital para el crecimiento y desarrollo de las corporaciones, sin las herramientas fundamentales se enfrentan a una muerte rápida y segura” (p.12). Tomando en cuenta este concepto abordaremos el tema de manejar un sistema de costos ABC tomando como sujeto de estudio a la Asociación Educativa Nor Oriental, asimismo se tratará de que la propuesta no solo sea de ayuda para esta institución sino también para las demás corporaciones educativas dispuestas a asumir una reestructuración, a aceptar el cambio y que cuenten con capacidad operativa.

Mediante esta investigación se plantea proponer un sistema de Costos ABC para el sujeto de estudio, con la finalidad de reducir sus costos, ampliar su margen de ganancia, tener un control específico y detallado sobre los ingresos, gastos y costos en los que incurre, además de identificar claramente cuáles son los procesos y actividades que la empresa genera y consumen recursos, ubicando estos en el precio de venta de los servicios. Todo este proceso será dividido en dos dimensiones (tabla 1); los costos administrativos y los costos educacionales, llegando así a ordenar la contabilidad de costos de cada uno de los departamentos que forman la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental.

Un caso similar explica Gutiérrez, (2013), en su investigación sobre la determinación del costo per capita siguiendo el enfoque de los costos ABC en la Unidad Educativa Agronómico Salesiano, autorizado el cobro de matrículas y enseñanza mensual cumpliendo así el acuerdo 0387-13 emitido por el Ministerio de Educación, brevemente se exponen que la unidad educativa agronómica salesiano no cuenta con sistema de costos ABC para autorizar el cobro de matrículas y mensualidades, de esta manera se plantean implementar un sistema que facilite y solucione el problema de esta unidad educativa.

Los resultados son precisos y afirman que, con la implementación de dicha propuesta, la cobranza de las matrículas y mensualidades ahora van de acorde con el acuerdo educativo nacional 0387-13, además se identificó claramente los centros de costos de gestión administrativa y gestión educativa, los cuales antes de la implementación se encontraban entreverados, distribuyéndose así los cost-drivers en los costos totales de la educación. La conclusión final fue que implementar de un sistema de costeo ABC en la unidad educativa agronómica salesiano, mejoró considerablemente su situación económica y financiera, maximizando el patrimonio de la institución y de los accionistas de donde procede.

Tomando como base esta investigación y otros antecedentes, nos planteamos obtener los mismos o mejores resultados, haciendo de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental un

bastión de referencia en futuras investigaciones y un modelo financiero y económico a seguir por las diferentes instituciones educativas de la región San Martín.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿En qué consiste la evaluación del sistema de costos ABC para asignar los costos incurridos en los procesos administrativos y educativos de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

- a) ¿En qué consiste la descripción de los costos de servicios incurridos en los procesos administrativos y educativos en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?
- b) ¿En qué consiste el análisis del sistema de costos ABC para asignar los costos incurridos en los procesos administrativos y educativos de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?
- c) ¿En qué consiste la propuesta del sistema de costos ABC para asignar los costos incurridos en los procesos administrativos y educativos de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Evaluar el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educativos de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Describir los costos de servicios incurridos en los procesos administrativos y educacionales en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.
- b) Analizar el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurrido en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.
- c) Proponer el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.

#### **1.4. Justificación y viabilidad**

El siguiente trabajo busca proponer un sistema de costos ABC que permita a la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, determinar correctamente los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales, buscando conocer si están correctamente plasmados en el precio de los servicios educacionales ofrecidos, sean estos matriculas, mensualidades y material educativo.

Además, conoceremos realmente cuales son los costos incurridos en todos los procesos de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental participa, obteniendo información detallada de estos, además se determinar o la manera en que participan los precios de los servicios educacionales ofrecidos por cada institución. Dicha información es fundamental conocer, puesto que nos ayudará en cada proceso del análisis y evaluación, permitiendo que podamos establecer límites, maximizando así las ganancias de cada institución favoreciendo el global de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental.

El objetivo del proyecto es evaluar de qué manera ayudará la propuesta de un sistema de costos ABC en los procesos establecidos en las actividades de la institución, permitiéndonos conocer si realmente dichos procesos son los correctos. Al mismo tiempo se analiza si los costos incurridos en las actividades realizadas están de acuerdo con la necesidad de la empresa.

Además, se realizará una medición sobre el precio de los servicios educativos ofrecidos por la institución acorde al presupuesto establecido, a fin de mejorar la afinidad que existe entre estos.

Mediante todo este análisis determinaremos si el precio de los servicios educacionales es el correcto, si no lo es siempre se podrá mejorar. La finalidad de este proyecto es medir el rendimiento de los servicios ofrecidos por la institución, mostrando un balance en los costos incurridos en cada proceso y las ganancias que generen dichas actividades, conociendo detalladamente cada una de estas. También se pretende dar a conocer la importante necesidad de manejar un sistema de costeo basado en actividades (ABC) a fin de tener un control estricto en el caminar diario de la empresa, conociendo cada detalle de los procesos y las actividades que consumen recursos. Al aplicar la propuesta de un sistema de costos ABC, la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, tendrá una importante herramienta para la planificación y desarrollo de nuevas estrategias de ventas, cobranzas, o reducción de costos a fin de mejorar el rendimiento de cada actividad, reflejando el resultado en la rentabilidad obtenida por la empresa.

Además, esta investigación será usada como referencia para los próximos proyectos concernientes a este tema, siendo de gran valía al momento de ser estudiada por otros autores, mejorando los conceptos mencionados, despejando una pequeña parte de esta gran incógnita que viene a ser un sistema de costos ABC, en una empresa cuyas actividades son los servicios educacionales.

Para la ejecución de este estudio se cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales. Su estimación en tiempo para su realización se considera de un año, puesto que este período es un tiempo prudencial y medible que favorecerá en los resultados de la investigación.



## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

El primer trabajo corresponde a Serna, Rivera y Cardona (2013), quienes realizaron “La investigación en costos y la contabilidad de gestión: ¿frena o promueve la competitividad de las empresas en Colombia?”. Con la finalidad de ofrecer una vista detallada de la poca investigación que fluye actualmente en los costos y contabilidad de gestión y como se refleja en la competitividad de las organizaciones. El método utilizado para la construcción de este trabajo la revisión, pues se realiza una síntesis de la literatura existente en el área de costos y contabilidad de gestión sustentada en opiniones de diversos autores, ofreciendo un panorama de la escasa investigación que existe actualmente en esta área de conocimientos y como se refleja en la competitividad de las organizaciones. Concluyendo que las empresas deben reflexionar sobre los esquemas seguidos hasta el momento, buscando nuevas estrategias que ayuden al mejoramiento de los sistemas de información, cambiando los paradigmas existentes sobre el área de costos y contabilidad de gestión y empezar a darle la trascendencia que se merece, lo cual se verá reflejado en altos niveles de productividad y competitividad.

Un segundo trabajo de Gutiérrez y Yanza (2015) se denomina “Determinación del costo per capita siguiendo el enfoque de los costos ABC en la Unidad Educativa Agronómico Salesiano, para autorizar el cobro de matrículas y enseñanza mensual cumpliendo así el acuerdo 0387-13 emitido por el Ministerio de Educación”. Es una investigación cuyo objetivo principal es implementar un sistema de costos ABC para obtener el costo neta del servicio de educación per capita y así determinar si el valor por matrícula y enseñanza mensual determinado por el Ministerio de Educación es el correcto teniendo en cuenta el presupuesto aceptado por la institución educativa, de tal manera que se utilizó un tipo de investigación explicativa y

aplicativa; explicativa porque necesitamos conocer y entender los parámetros establecidos para el costeo y así determinar cuál es la relación que tienen los diferentes elementos que conforman el costo y como encajan en los parámetros mencionados anteriormente. También la investigación debe ser aplicativa dado que es necesario conocer el costo de educación por estudiante para poder cobrar pensiones y matrículas y clasificar dichos cobros bajo los tres niveles que presenta el acuerdo 387-13, la metodología de la investigación usada tiene el enfoque cuantitativo ya que principalmente para realizar este estudio se utilizarán bases de datos numéricas, lo que busca es tener resultados claros y objetivos. El resultado del costo unitario que se obtuvo al implementar el sistema de costeo ABC sin tomar en cuenta el financiamiento por parte del Estado es de \$ 1,734.23; este valor corresponde al costo total por cada línea de servicios que es: Educación General Básica \$ 40,840.12; Educación Básica Superior \$441,831.86 y Bachillerato \$ 40,342.13 dividido para el número de estudiantes que aprobaron el año lectivo 2013-2014.

Un tercer trabajo de Ficco (2011), lleva por título "El costeo en las actividades de las universidades: Una herramienta fundamental para la gestión de estrategias y la creación de valor", este trabajo se realiza teniendo en cuenta la actual relación estado; universidades; sociedad, las universidades pertenecientes al estado rinden cuentas ante quienes tienen interés en ella suministrando información objetiva. Además tienen que desarrollar procesos internos de planificación y control en base a las demandas actuales. Entonces surge la problemática de diseñar sistemas de información para la gestión adaptada a las particulares características de estas instituciones. El objetivo general del trabajo fue diseñar un sistema de costos ABC que ayuden al desarrollo y planificación de la gestión en las universidades, realizando la calidad y prestigio de estas. Por lo tanto, el modelo ABC, desde el punto de vista de los costos asignados, permite obtener información más detallada y de mejor calidad que otros sistemas de costeo. Adicionalmente, al tomar como punto de partida el driving cost en las diferentes actividades

que se llevan a cabo dentro de la funcionalidad de la organización, se encuentra la posibilidad, al implementarlo, de analizar el proceso de producción, y es, justamente esto lo que nos entrega una perspectiva analítica de los procesos productivos que nos brindan así un sistema de costos ABC, lo que abre el camino para desarrollar el gerenciamiento estratégico de costos, puesto que la filosofía de los costos ABC facilitan la creación de una cadena de valor, así como la determinación de los causales de los costos por cada actividad y el desarrollo de una visión del costo, precisa para un análisis estratégico.

Un cuarto trabajo corresponde a Benites (2011), quien propuso el título, la "Implementación de un sistema de costos ABC para la creación de ventajas competitivas en la empresa F & F KIDS S.A.C., pues vio la necesidad de diseñar un patrón para luego implementar un sistema de costos siguiendo la metodología de estos, puesto que fue el modelo de costos que más se apegaba a los planes de la gerencia por lo que se optó como objetivo principal, el demostrar que la funcionalidad del sistema de costos basado en la metodología de costos ABC entrega información precisa sobre los costos de los productos fabricados y que a partir de conocer los costos netos por modelo y orden de producción se busca fijar los precios con una óptima estructura de rentabilidad. Para el desarrollo del presente se utilizó el tipo de investigación aplicada y el diseño descriptivo de corte transversal. Como resultado el sistema de costos implementado, distribuye efectivamente los costos incurridos con la mano de obra como también los gastos indirectos, así se podrá conocer el costo real de las actividades dentro del proceso de producción (cortado, armado), actividades que necesitan una atención y control especial, además, los costos promedio por actividad fueron hallados, con el fin de indicar una base para una posterior determinación de costos estándar, de esta manera se llegaría a tener control de los costos incurridos por cada orden dispuesta para producción, se determinó de igual forma la creación de ventajas competitivas para la empresa, la cual sería el costo por calzado finalizado por debajo del costo de mercado para este tipo de modelo, debido al análisis

y posterior implementación en las actividades al identificar horas sin uso en algunas de ellas, y por último mencionar que la mayor ventaja de los costos ABC es el de identificar qué áreas, procesos y actividades consumen el costo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema de costos.**

#### **2.2.1.1. Concepto.**

Los sistemas de costos son sumamente importantes, pues sirven para tomar decisiones certeras, su diseño es determinado para cumplir objetivos estratégicamente planteados en una entidad, por lo que es necesario en demasía profundizar en estos, debido a que las empresas desarrollan según las características con las que cuentan, sistemas contables de costeo, los cuales tiene que ser capaces de reflejar eficazmente todos los gastos incurridos en los procesos productivos, con efecto en la determinación real del precio de la producción.

Lara y Hernández (2007), “el sistema de costeo, es un método muy utilizado para conocer los costos de los múltiples productos o servicios” (p.18). Por otro lado, Medina (2008), comenta que “un sistema de costo es un universo de técnicas y procedimientos que son utilizados para calcular en materia de costo, las distintas actividades que suceden en los procesos” (p.14).

Los sistemas contables de costos proporcionan a los directivos, el costo total de la fabricación de un servicio o producto, así como el análisis de la rentabilidad de los procesos incurridos, concediendo controlar de manera efectiva los mismos; regido por un conjunto estructurado de normas, instrucciones y procedimientos metodológicos, destinados a compilar, registrar y catalogar información prima y clave. Estos sistemas deben garantizar completamente los parámetros y lineamientos de información que permitan dirigir de manera correcta la empresa.

Cada sistema debe antes que nada ser dinámico y flexible, para que al permitir a las empresas la inclusión de las exigencias analíticas e informativas, se asegure que la toma de decisiones sea correcta y confiable, entonces estas deben ser quienes diseñen, confeccionen y adecuen estos sistemas de acuerdo a sus necesidades, teniendo en cuenta los procesos tecnológicos específicos y los aspectos organizativos de cada una. Sin embargo, las instancias superiores de las entidades empresariales tienen que colaborar en su correcta aplicación, controlando que se imponga lo dispuesto en los lineamientos generales, así como en los específicos.

#### **2.2.1.2. Importancia.**

Los sistemas de costos en las instituciones empresariales están estrechamente relacionados, con la información de los costos para el manejo, que la alta gerencia obtiene, además de ayudar de manera considerable en la estructuración de programas objetivos y de operación, para la comparación del desempeño esperado con el real, en la presentación de los informes.

La junta de accionistas, la alta gerencia y los administradores se encuentran constantemente con cientos de situaciones y escenarios que influyen directamente con el funcionamiento de la empresa; la información obtenida sobre los gastos y costos en los que la organización incurre para realizar sus actividades, además de regir su comportamiento, tiene vital importancia en la elección entre diversas alternativas de una manera eficiente y rápida. Todo esto tiene una gran connotación y significado para los usuarios de estos sistemas contables de costos, cuya necesidad básica es la de información pronta y precisa.

#### **2.2.1.3. Características.**

Los sistemas de costos tienen características particulares, dentro de estas encontramos que fijan pautas a las cuales son sometidos los procedimientos para la asignación de costos, además, estos sistemas establecen criterios que posteriormente son aplicados en el prorrateo,

distribución y asignación de gastos, consecuentemente dan forma, establecen fecha y crean la oportunidad para que los costos puedan ser calculados, del mismo modo establecen los lineamientos a ser utilizados, los parámetros con los que tienen que ser medidos determinados costos, así como la cuestión para obtener los costos globales y unitarios, los estándares para el manejo del presupuesto de los costos y sus lineamientos.

#### ***2.2.1.4. Clasificación de los sistemas de costos.***

##### *2.2.1.4.1. Sistema de costos por órdenes de trabajo.*

Polimeri (2005), plantea que:

Este sistema de costos funciona mejor ahí donde los productos o servicios no van de acorde con las necesidades de conversión y materiales. Cada producto se elabora de acorde con las cualidades y especificaciones que el cliente solicita y el precio base con el que se inicia ligado íntimamente al costo presupuestado (p.33).

Por lo que es indispensable habilitar un modelo para computar los costos, el cual se denomina Hoja de Orden de Trabajo, el cual es un documento muy utilizado para anotar los costos y gastos de un pedido.

Cada pedido para la producción, se encuentra amparada por la hoja de trabajo correspondiente y en esta se van a ir anotando los costos de acuerdo a los elementos de cada trabajo en proceso, con la meta de obtener el costo total de las órdenes a fabricar.

##### *2.2.1.4.2. Sistema de costos por procesos o departamentos.*

Los conglomerados de hojas de costo conforman el registro auxiliar de control de las cuentas de trabajos o producción en proceso. En el momento adecuado, la suma de los saldos de las hojas de trabajo de los procesos que hayan finalizado, deberán coincidir con el saldo que se encuentra en el libro mayor de la cuenta trabajos en proceso.

De acuerdo a Giménez (1996). Podemos afirmar que los sistemas de contabilidad de costeo por procesos son aplicados generalmente en las industrias, pues son utilizados para

evaluar el coste de los inventarios cuando la producción es continua, es decir tienen la misma equivalencia entre sí en masa y unidades (p.48)

Los artículos que en su mayoría son homogéneos, consumen igual cantidad de costos en materiales, costos indirectos de fabricación y mano de obra directa; pues se realizan en procesos paralelos y cuando hablamos de unidades estas son mediadas físicamente es litros, kilogramos, metros, etc.

Generalmente la mano directa, así como la indirecta no son bien distinguidas dentro de la contabilidad por órdenes de trabajo, puesto que los costos de fabricación indirectos suelen cargarse a diferentes departamentos tomando en cuenta parámetros determinados, si es que el trabajo en proceso no es efectuado ordenadamente dentro de un periodo contable.

Por otro lado, en las industrias manufactureras, quienes tienen continuidad y uniformidad en sus procesos productivos, no es necesario aplicar una tasa, pues en estos casos solo es necesario utilizar el importe de la carga fabril real, en cuando se tengan que hacer los resúmenes mensuales, semanales y diarios, según las exigencias de cada organización.

#### *2.2.1.4.3. Sistema de costos estándar.*

Como el nombre mismo lo indica, este sistema indica cuánto debería ser el costo de elaboración de un servicio o producto de manera estándar. La determinación de los costos de producción se basa en las condiciones que se presenten, estos son reflejadas como criterios a tomar en cuenta, además de las normas establecidas, y los procedimientos que sean aplicables y que debe haber sido corroborados anteriormente.

Los sistemas de costos estándar determinan los costos de producción metodológica, de una manera tan peculiar que cuenta con un margen de error casi nulo y profesionalmente. Contemplan también los procesos y sistemas detalladamente pues estos son los que generan e intervienen en distintos trabajos de producción, proponiendo así modelos mejorados y eficientes de aumento en volumen y calidad para los productos finales, elevando así la

rentabilidad y utilidades de la empresa. Estos sistemas de costos cuentan con la particularidad de medir casi científicamente los costos unitarios por producto, tomando en cuenta la cantidad producida.

Gracias a la influencia que tienen los sistemas de costo estándar sobre los procesos productivos, las empresas podrán controlar estos de manera correcta y eficaz, ya que contarán con toda la información al alcance de sus manos, para poder investigar detalladamente cual o cuales productos son los más costosos; elemento por elemento; además de conocer cuáles son las causas de que dichos costos sean tan elevados. En base a toda esta información, los directivos, funcionarios y la alta gerencia podrá decidir sobre qué acciones rectificadoras tomar, con la finalidad de evitar errores que impidan la mejora continua de la empresa.

#### *2.2.1.4.4. Sistema de costos basado en actividades (ABC)*

##### *2.2.1.4.4.1. Concepto*

El sistema de costos ABC cuyas siglas en inglés significan "Activity Based Costing" o "Costeo Basado en Actividades", fue diseñada principalmente como una práctica herramienta para resolver el constante problema que se presenta en la gran mayoría de empresas que tienen operaciones activas en la actualidad. Los sistemas tradicionales de costos se desarrollaron básicamente para la valoración de inventarios y medir su funcionalidad, para el fácil uso de la información por parte de los inversionistas y hasta los acreedores. Pero, estos sistemas tienen algunas falencias, especialmente cuando son utilizados para la medición de procesos que como productos finales arrojan servicios.

Robert Kaplan y Robín Cooper, fundadores de los costos ABC establecieron este nuevo enfoque de gestionar y calcular costos, como una herramienta indispensable para la competencia en el entorno empresarial, en donde es necesario contar con información sobre los costos y la eficiencia de sus procesos, permitiendo una toma de decisiones correcta y



acertada, asignando así los gastos indirectos de fabricación a los servicios o productos de manera adecuada.

Por otro lado, Cárdenas (1995) afirma que es un proceso de gerencia que brinda soporte en la administración de procesos y actividades, durante la toma de decisiones operacionales y las estratégicas. (p.45). Del mismo modo, Del Rio (2000) nos indica que el sistema de costos basado en actividades o ABC Costing, mide el rendimiento y desempeño de los procesos que generan las actividades propias de estos, clasificando el uso de recursos, así como una mayor planificación y delegación de responsabilidades en los centros de costos, para las diferentes etapas de producción o generación de servicios. (p.60)

El sistema de costos ABC es definido como un sistema integral de detección de costos, el cual reconoce la generación de estos en todas las actividades que engloban los procesos de una empresa, de esta manera, estas actividades son utilizadas como una base sólida en la asignación de los costos directos o indirectos a los distintos productos o servicios. El principal propósito de este método de costeo es entregar a la gerencia y los altos mandos de la empresa una herramienta de rentabilidad y generación de información basada en hechos y sucesos, con la cual las decisiones a tomar son más elocuentes y eficaces, mejorando las estrategias operacionales y las asignaciones de precios, que consecuentemente determinarán el rumbo económico y financiero de la empresa.

#### *2.2.1.4.4.2. Objetivo del sistema de costos basado en actividades ABC.*

Es necesario mencionar que la contabilidad de costos basado en actividades, plantea no solo un modelo de costos tradicionales, sino que más bien forma parte un fundamental instrumento de análisis estratégico, es por ello que busca solucionar de alguna manera tomar en cuenta todas las actividades y sus tiempos.

Esto significa que este sistema de costeo basado en actividades tiene como objetivo fundamental identificar y agrupar las actividades que agregan valor, además al consumirse

le agregan un costo propio y real al producto, con el fin de que la gerencia tome mejores decisiones dentro del proceso productivo; este modelo se caracteriza por ser un sistema gerencial y no un sistema contable, además muestra a la organización como un conjunto de actividades y/o procesos que consideran todos los costos y gastos con base en el consumo de las actividades. (Zevallos, 2008)

#### *2.2.1.4.4.3. Ventajas y limitaciones del sistema de costos basado en actividades (ABC).*

Al implementar el modelo ABC las organizaciones podrían obtener ciertos beneficios que se podrían reflejar en utilidades y en disminución de los costos indirectos de fábrica a través de la eliminación o modificación de actividades que no agreguen valor y se determinan como ventajas competitivas frente a los costos tradicionales, el incremento de credibilidad y utilidad de la información de costos en procesos de toma de decisiones, la mejor asignación de costos indirectos y el mejor control o reducción de los mismos, asimismo encontramos que las organizaciones tienen grandes dificultades ya que la implementación de esta metodología es costosa y compleja de entender, asimismo en sus inicios, el proceso que representa mayor grado de dificultad es identificar el inductor del costo el cual ya superado se convierte en una ventaja para la organización.

##### *2.2.1.4.4.3.1. Ventajas*

Siguiendo los criterios de Smith (como se citó en López, Méndez y Moraga, 2015) las ventajas para las empresas que implantan el sistema ABC son las siguientes: Un mejor conocimiento de las actividades que generan los costos; puede crear una base informativa que facilite la implantación de un proceso de gestión de calidad total, para superar los problemas que limitan los resultados actuales.

El modelo ABC es aplicable a todo tipo de empresas de producción o servicios; identifica clientes, productos, servicios u otros objetivos de costos no rentables y permite calcular de

forma más precisa los costos, fundamentalmente determinados costos indirectos de producción, comercialización y administración. (Amat y Soldevila, 2011, p.58)

#### 2.2.1.4.4.3.2. Limitaciones

Una de las debilidades más importantes en la implementación de ABC es que debe tener un total de apoyo y compromiso de la alta gerencia, si ésta pierde el interés inicial pone en riesgo la permanencia del ABC en la corporación. El proyecto debe tener un líder fuerte o equipo de implementación fuerte con buen entrenamiento. Una de las razones principales encontradas como limitación del éxito de implantación de ABC es que es visto como un proyecto de IT, es decir del departamento de sistemas o informática, ni contabilidad, ni informática deben liderar una iniciativa de ABC. Si se forman equipos con solo personal de estas áreas, se provoca resistencia en la adaptación del ABC. Según Hicks (2005), de aproximadamente 200 empresas a las que él asistió en la adopción de ABC, las que lograron mejores rendimientos fueron aquellas en las que los principales motores de dicha iniciativa fueron los máximos responsables.

Su implementación suele ser muy complicada y costosa debido a que en ocasiones la selección de las actividades y de los inductores de costos es muy difícil, más si se seleccionan muchas actividades, se puede decir que los cálculos que exige el sistema ABC son difíciles de entender. (Sáez, 1994, p. 5)

#### 2.2.1.4.5.4. *Importancia del sistema de costos basado en actividades ABC.*

La contabilidad de gestión ha recibido un gran aporte del modelo de costos ABC, ya que este motiva altas gerencias a analizar las actividades en sus procesos de producción y los respectivos costos que estas acarrearán, la implementación de este modelo no se debe hacer solo porque escuchan que es excelente su aplicación, primero se debe tener un estudio razonable que nos demuestre que efectivamente si se puede utilizar esta poderosa

herramienta de gestión ya que así se tendrán buenas bases para nuestro proceso de toma de decisiones.

### **2.2.2. Costos administrativos.**

Los costos administrativos, son los gastos necesarios para la elaboración de productos o la prestación de servicios. Se encuentran básicamente en: salarios, prestaciones sociales, viáticos, capacitación, transporte, útiles de oficina, pagos por servicios profesionales, depreciación de edificios, energía, mantenimientos, seguros, aseo, arrendamientos, energía, teléfonos, adquisiciones de equipos de oficina, etc.

Son los recursos necesarios para las operaciones y manejos dentro de una empresa, son los gastos o costos que la empresa aplica para la realización de trámites y las diversas actividades internas. García (2001) indica que los “costos de administración: Son los que se originan en el área administrativa, o sea, relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la empresa. Como pueden ser sueldos, teléfono, oficinas generales, etc.” (p. 12).

Los costos administrativos en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, se consideran los incurridos en los procesos de gerenciamiento, contable, conservación y mantenimiento de activo fijo (incluye la depreciación), talento humano, capacitación y actualización del personal administrativo. Asimismo se considera los servicios básicos que se encuentran a cargo de la institución.

#### **2.2.2.1. Costos de gerencia.**

Según Rodríguez (2004) define a la gerencia como una instancia de la empresa que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas y técnicas de las dependencias, como son los departamentos de recursos humanos, cobranza, contabilidad y administración. Entonces afirmamos que el proceso administrativo de gerencia es el referente mediante el cual la administración se asegura que los recursos son

obtenidos y usados eficiente y efectivamente, en función de los objetivos planeados por la organización. Podemos referir entonces que los costos y gastos que generan estas actividades y procesos realizados por los departamentos mencionados, vendrían a formar el conjunto de costos gerenciales, indicador que se especifica dentro del planteamiento de la propuesta. Estos serán fácilmente identificados en el momento en que se empiece a ejecutar las acciones, y la clasificación y destino de las cuentas sea realizada.

#### ***2.2.2.2. Costos de contabilidad.***

En los costos de contabilidad se incluyen todos los gastos realizados por el departamento de contabilidad y los procesos y actividades en los que este incurre, sean capacitaciones, compra de materiales de oficina, viáticos, atención al personal, pagos de sueldo del personal contable etc.

Es necesario mencionar que se deben diferenciar de los denominados costos contables los cuales según el diccionario contable y económico son constituidos por todos aquellos pagos y gastos realizados o incurridos por la empresa susceptibles de registración, usualmente orientados al desarrollo de su actividad, tales como: la adquisición de materias primas e insumos, maquinarias, etc. No nos dirigimos a los costos o gastos que la empresa registra en sus actas, sino a los costos y gastos que el departamento contable realiza, son estos los que queremos diferenciar y clasificar, para tener un control más detallado de las salidas.

#### ***2.2.2.3. Costos de manutención y conservación del patrimonio institucional.***

Dentro de los costos de este departamento se considera todos los gastos por compra de material de oficina, papeles, lapiceros, etc., así como los viáticos y consumos de los colaboradores del departamento, además de los gastos por remodelación, implementación, conservación de inmueble maquinaria y equipo, así como la depreciación del mismo. Los costos operativos en el presupuesto anual de cualquier entidad, cobrá mucha importancia al

momento de desarrollar el análisis requerido, para el funcionamiento de la propuesta de un sistema de costos ABC.

#### ***2.2.2.4. Costos de gestión de talento humano.***

Los costos que engloba este departamento, corresponde a la gestión que se realiza en la búsqueda de talento humano, así como los gastos en la compra de materiales que son necesarios para facilitar el trabajo del área, además de los gastos por relaciones públicas y de atención al personal, asimismo se encuentran destinados a este departamento los viáticos que son usados en los viajes para desarrollar la gestión en los cinco colegios pertenecientes a la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental. Del mismo modo se encuentran clasificados dentro de este rubro los gastos por mantenimiento y actualización del sistema de recursos humanos.

#### ***2.2.2.5. Costos de capacitación y actualización del personal administrativo.***

Dentro de este rubro se consideran los costos incurridos por la actualización y capacitación de los departamentos de la administración así como los colaboradores que laboran dentro de estos, además se toman en cuenta los gastos realizados por la adquisición de libros y revistas que permitan mantener al día la información contable, dentro de estos se encuentran también los cursos y talleres en los que los colaboradores participan con el fin de adquirir nuevos conocimientos que sean aplicables a los procesos y actividades de la institución.

#### **2.2.3. Costos educacionales.**

Los costos educacionales están estrechamente relacionados con el servicio principal que brinda la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, que es la formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la asociación. La calidad en la educación asegura a

todos los alumnos la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles la vida adulta.

Boschin y Metz (2009) indica que:

El costo incurrido en la generación de los productos educacionales (formación de graduados, cursos de posgrado, actividades de investigación, etc.) será el valor de los bienes y servicios utilizados durante determinado período de tiempo, dependiendo de cuál sea la definición adoptada como unidad de medida del producto educativo. La determinación de costos no es un fin en sí mismo, no existe un solo costo sino que éstos se calculan en función al objetivo perseguido por la organización. Por otra parte la información de costos debe cumplir con el objetivo de medir la performance interna y posibilitar su comparación con lo proyectado. (p.575)

Teniendo esta base teórica, los costos educacionales que tiene en cuenta la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, son los incurridos en la capacitación y actualización del personal docente, mejora de los servicios educativos, implementación con material educativo, publicidad de los servicios educativos y el mejoramiento de la atención al cliente (alumnos y padres de familia).

#### ***2.2.3.1. Costos de actualización del personal docente.***

Dentro de este rubro se consideran los costos incurridos por la actualización y capacitación del personal docente, además se toman en cuenta los gastos realizados por la adquisición de libros y revistas que permitan mantener al día la información educativa, del mismo modo encontramos también la capacitación de los colaboradores en los recursos y talleres con el fin de adquirir nuevos conocimientos que sean aplicables a los procesos y actividades educacionales de la institución.

#### ***2.2.3.2. Costos incurridos en la mejora de los servicios educativos.***

En este rubro se consideran todos los costos y gastos que la entidad realiza concerniente al mejoramiento de los servicios educativos, es decir se consideran los gastos por mantenimiento de las aulas, ambientación, además de los salarios del personal educativo así como todos los beneficios y obligaciones que esto representa, ya que si los colaboradores son bien atendidos, la calidad en el servicio que brindan mejorará considerablemente, del mismo modo se consideran otros costos que mejoran la calidad de los servicios y se efectúan en el transcurso de las actividades y procesos educativos.

Dentro de estos también son considerados los gastos que realizan secretaría, tesorería así como los gastos de coordinación y psicología, material de oficina, viáticos, sueldos y beneficios, entre otros.

#### ***2.2.3.3. Costos incurridos en la implementación de material educativo.***

Se consideran dentro de los costos por implementación de material educativo a las erogaciones de dinero que se hace con el fin de obtener el material que servirá a los alumnos en el desarrollo de sus clases, realiza facilitando así el trabajo del personal docente. Además se consideran dentro de estos el costo por las ferias de libros realizadas en donde el cliente puede acercarse y adquirir sus libros, que no están estipulados en el pago inicial de material educativo, también se consideran el costo de los traslados del material a las localidades en donde se encuentran las sucursales de la ASEANOR. Otros costos que son considerandos dentro de este rubro son las copias que son necesarias para realizar los informes del rendimiento académico de los alumnos para los padres de familia y las evaluaciones tomadas periódicamente por los docentes.

#### ***2.2.3.4. Costos incurridos en la publicidad y mercadeo.***

Dentro de este rubro se incluyen los costos por los servicios de publicidad y mercadeo prestado por terceros, los cuales agrupan los materiales para las pancartas, afiches, banners, los costos de impresión, además se incluyen también los costos de la publicidad por los



medios de comunicación, sean televisión, radio o internet, así mismo los costos de mantenimiento y alimentación de la página web institucional. De igual manera los costos de asesoramiento y coaching.

#### ***2.2.3.5. Costos incurridos en la mejora de la atención al cliente.***

Los costos de mejora y atención al cliente vendrían a ser todos los costos y gastos que se generen en el procesos de atención, recepción, así como los suministros necesarios para hacer del ambiente agradable para los sentidos del cliente, haciendo que este se sienta cómodo, dentro de estos encontramos los dispensadores de agua y el agua procesada para consumo, aromatizantes, arreglos florales, materiales de ambientación para aulas, así como los insumos y materiales que el personal de limpieza utiliza para el mantenimiento del orden y aseo de la institución, así como los salarios y beneficios de estos, de igual modo se incluye los pequeños mantenimientos que son realizados en la estructura del colegio, como por ejemplo un cambio de bombilla eléctrica, alguna reparación en los servicios higiénicos o similares, que no excedan los S/ 100.00 ya que esto serán considerados como mantenimiento y conservación de edificios , y serán incluidos en los costos de manutención y conservación del patrimonio cultural.

### **2.3 Base bíblica – filosófica**

#### **2.3.1. Bases bíblicas.**

No debemos de pensar que solo los cielos pertenecen al Señor, y que esta tierra, al ser una parte insignificante del Universo es tenida en menos por Dios, el cual no tiene interés en ella. Asimismo, la tierra es de Jehová y cuanto hay en ella. Cuando Dios la dio a nuestros primeros padres, se la entregó como arrendatarios, reservándose Él la verdadera propiedad. Las minas, las bestias del campo, los frutos de la tierra, nuestras casas y haciendas y aún todas las mejoras que el hombre ha introducido mediante su ingenio y su esfuerzo, todo es del Señor de los cielos. En comparación con el reino de la gracia, todo es considerado como

cosa vacía, vanidad de vanidades; pero en el reino de la providencia es algo lleno. Nosotros no somos dueños de nuestro cuerpo, ni de nuestra alma: Somos de Cristo. Salmos capítulo 24 versículo 1 dice: “Del Señor es la tierra y todo lo que hay en ella; el mundo y los que en el habitan”.

Debemos hacer buen uso de nuestros medios de fortuna, pues ése es el camino recto para incrementarlo. Las riquezas de estos siglos son secundarios, frágiles, efímeras; sin embargo, aun en esto Dios bendice al que honra a Dios, especialmente al que honra con buen uso de ellas. Proverbios capítulo 3 versículo 9-10 dice: “Honra al señor con todos tus bienes y con las primicias de tus frutos, entonces tus graneros se llenaran con abundancia y tus lagares rebozaran de mosto”.

El buen negocio es la piedad, puesto que vale para esta vida y para la venidera, mientras que las ganancias materiales no forman parte de la persona: aquí la hallamos, cuando vinimos a este mundo, por lo que resulta evidente que nada podemos sacar de él. Para que la piedad sea un buen negocio es necesario que vaya acompañada de contentamiento. La autosuficiencia, no es absoluta, precisamente por depender en todo de Dios, somos independientes de todo lo demás, por ser Dios lo único necesario, ninguna otra cosa es suficiente; por ser Dios lo único suficiente. 1 Timoteo capítulo 6 versículo 6 dice: “Pero la piedad, en efecto, es un medio de gran ganancia cuando va acompañada de contentamiento”.

La intención primordial de este proverbio no es denigrar al rico y ensalzar al pobre, sino, como se ve por el paralelismo con la segunda parte, poner de relieve la dependencia que la pobreza comporta, mientras que la persona se hace rico, por medios honestos, alcanza una sana independencia que le facilita gobernarse sin tener que satisfacer exigencias ajenas. La pérdida de la independencia se ejemplifica en el caso del deudor, quien se convierte prácticamente en esclavo del acreedor. Proverbios capítulo 22 versículo 7 dice: “El rico domina a los pobres, y el deudor es esclavo del acreedor”.

Cuando sube la fortuna y crece la hacienda, existe peligro de que se hagan altivos los ojos en autosuficiencia, autocomplacencia y también en autoconfianza. Cuando una persona se enriquece, le viene la tentación de pensar que no necesita de la religión. En efecto, la palabra salvación connota un aprieto, una necesidad, un estado miserable del que se sale con la ayuda del otro. Pero el que ve que sus necesidades presentes están ampliamente cubiertas y se siente seguro en su posición económica y social, ¿Qué entenderá por salvación, a menos que no pierda de vista su constante necesidad espiritual? Deuteronomio capítulo 8 versículo 18 dice: “Más acuérdate del Señor tu Dios, porque Él es el que te da poder para hacer riquezas”.

Nadie puede servir a dos señores, mucho menos dos dioses. Un trabajador, un obrero, un empleado o un criado pueden, de mutuo acuerdo, concertarse para trabajar a distintas horas con dos jefes o amos diferentes; pero un esclavo no puede dividir su vida entre dos amos. Cuando dos amos marchan de acuerdo, un criado podría seguir y servir a ambos; pero, si marchan por caminos diferentes, el criado no tiene más remedio que seguir a uno de ellos y dejar al otro y manifestar así a quien pertenece en realidad. Mateo capítulo 6 versículo 24 dice: “Ninguno puede servir a dos señores; porque o aborrecerá a uno o amará a otro, o estimará al uno y menospreciará al otro. No podéis servir a Dios y a las riquezas”

### **2.3.2. Bases filosóficas.**

Si Dios nos ha bendecido con prosperidad, esto quiere decir que debemos apartar de nuestro tiempo y atención para dirigirlo a las cosas que Él nos ha prestado. Poniendo en marcha el principio que el dador es más grande que el don. Recordando que todo lo que poseemos o las riquezas que construyamos aquí y hasta nosotros mismos como humanos han sido comprados por un precio y por lo tanto no nos pertenecemos a nosotros mismos. Por esto el planteamiento de un sistema de costos que ayude discriminar correctamente los gastos, costos e ingresos de una institución para hacer de esta una empresa rentable, nace

fundamentalmente de la necesidad de ofrecer servicios educativos que estén conformes con el entorno cultural y social, preparando personas para afrontar los retos y dificultades que trae la vida a diario, emprendiendo soluciones y alternativas. Para llegar a esto, el costo de la educación ofrecida como servicio debe estar reflejada en el alto grado de calidad académica demandada, ofreciendo al mismo tiempo valores cristianos que transformen mente, carácter y personalidad de los estudiantes, abriendo y enriqueciendo la mente de estos, como menciona Garmond (1894):

Nuestro concepto de la educación tiene un alcance demasiado estrecho y bajo. Es necesario que tenga una mayor amplitud y un fin más elevado. La verdadera educación significa más que la prosecución de un determinado curso de estudio. Significa más que una preparación para la vida actual. Abarca todo el ser, y todo el período de la existencia accesible al hombre. Es el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales. Prepara al estudiante para el gozo de servir en este mundo, y para un gozo superior proporcionado por un servicio más amplio en el mundo venidero (p.13).

El fin de la educación adventista se resume en esto, preparar personas para esta vida y la eternidad. Según *The Review and Herald* (1908), “Los cristianos deberían actuar dirigidos por principios fijos, siguiendo el ejemplo de abnegación y sacrificio dado por el salvador”

Todo esto no es posible, sin la ayuda de los colaboradores quienes entregan tiempo y talentos en la consecución de resultados favorables para la institución, la organización invierte sus recursos para que estos tengan las herramientas que les permita realizar la titánica tarea de educar, elevando su prestigio y llenándose de orgullo al ver a individuos realizados quienes un día fueron educados por ellos con rigor y esmero, aportando sus conocimientos a la sociedad. Pero no hay que olvidar lo siguiente:

El mundo ha tenido sus grandes maestros, hombres de intelecto gigantesco y abarcan te espíritu investigador, hombres cuyas declaraciones han estimulado el pensamiento, y abierto

a la vista vastos campos de conocimiento; y estos hombres han sido honrados como guías y benefactores de su raza; pero hay Uno superior a ellos. Podemos rastrear la ascendencia de los maestros del mundo hasta donde alcanzan los informes humanos: pero antes de ellos estaba la Luz. Así como la luna y los planetas de nuestro sistema solar brillan por la luz del sol que reflejan, los grandes pensadores del mundo, en lo que tenga de cierto su enseñanza, reflejan los rayos del Sol de Justicia. Todo rayo del pensamiento, todo destello del intelecto, procede de la Luz del mundo. (Garmond, 1894, p.13)

Existe alguien mayor a esto, alguien de donde proviene todo el conocimiento, el maestro que estuvo en la fundación de los tiempos, el maestro de maestros y señor de señores. Cuando las personas olvidan que la gloria, la honra y el conocimiento proviene de él, y empiezan a jactarse de sus logros conseguidos o de las personas que un día formaron, adjudicándose todo el crédito y negando la existencia de Dios, el ocaso cae en sus vidas y se hunden en la amargura y tristeza, sin encontrar solución para un alma socavada. Todo conocimiento proviene de Dios, todo parámetro que permita corrección y educación fue diseñado por él, así como los educadores fueron iluminados por su grandioso poder, para seguir llevando luz y conocimiento a quienes lo necesitan.

Hay algo más importante aún que formar parte de una entidad educativa, algo que no puede ser sustituido por esta, la familia, es ahí donde se adquieren las primeras instrucciones, las primeras destrezas y capacidades que luego serán reforzadas en un ambiente escolar, bien dice Garmond (1970) que:

En el hogar es donde empieza la educación del niño. Allí está su primera escuela. Allí, con sus padres como maestros, debe aprender las lecciones que han de guiarlo a través de la vida: lecciones de respeto, obediencia, reverencia, dominio propio. Las influencias educativas del hogar son un poder decidido para el bien o para el mal. Son, en muchos aspectos, silenciosas y graduales, pero si se ejercen de la debida manera, llegan a ser un

poder abarcan te para la verdad y la justicia. Si no se instruye correctamente al niño en el hogar, Satanás lo educará por instrumentos elegidos por él (p.23).

## **2.4 Marco conceptual o términos**

### **2.4.1 Costo.**

El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

#### ***2.4.1.1. Sistema de costos.***

El sistema de costos es un conjunto de métodos, normas y procedimientos que rigen la planificación, determinación y análisis del costo, así como el proceso del registro de los gastos de una o varias actividades productivas en una empresa, de forma interrelacionada con los subsistemas que garantizan el control de la producción y de los recursos materiales, laborales y financieros.

##### ***2.4.1.1.1. Sistema de costos ABC.***

Se consideran todas las actividades de la empresa, no se diferencia el área administrativa del área de producción, sino que se consideran diferentes centros de costos. En este sistema los costos directos se siguen repartiendo de la misma forma tradicional, mientras que el resto de los costos y gastos se distribuyen en función de las actividades. Luego se reparten los recursos a las actividades en función de un impulsador o driver de recursos; luego se reparten las actividades a los objetos de costo.

### **2.4.2. Costos administrativos.**

Son los que incurren en la dirección, el control y la operación de una compañía. Son los recursos necesarios para las operaciones y manejos dentro de una empresa, son los gastos o costos que la empresa aplica para la realización de trámites y movimientos internos, estos

costos con manejados, reportados y distribuidos por los gerentes y administradores, y son generados principalmente por los sueldos de gerentes, secretarios, administradores, contadores y demás personal, que no influye en forma directa en el proceso de producción, sino que manejan los procedimientos internos de la empresa, como distribución, contratación tal y como lo establece el concepto de administración.

#### **2.4.2.1. Gerencia.**

El término gerencia es difícil de definir: Significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo.

#### **2.4.2.2. Costos contables.**

Los costos contables o contabilidad de costos es una rama de la contabilidad que se encarga de ordenar, clasificar, registrar y resumir la información relacionada con los costos de fabricación o costos de servicios de las empresas. Es una rama vital en toda empresa, grande o pequeña, debido a que un cálculo adecuado de los costos permite asignar un correcto precio de venta a los productos fabricados o a los servicios que se prestan.

#### **2.4.2.3. Activo fijo.**

Se encuentra constituido por aquellos bienes destinados al uso; es decir, corresponde a los bienes que fueron adquiridos para hacer posible el funcionamiento de la empresa y no para revenderlos o ser incorporados a los artículos que se fabrican o los servicios que se prestan.

#### **2.4.2.4. Talento humano.**

La capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y

aptitudes propias de las personas talentosas. Sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc.

### **2.4.3. Costos educativos.**

Son los costos y gastos generados en los procesos netamente educativos, es decir en los que incurren los departamentos pertenecientes a este sector.

#### **2.4.3.1. Personal docente.**

Son los profesores y gestores educativos deben de estar dotados de las habilidades necesarias para la toma correcta de decisiones, el liderazgo, la gestión de recursos humanos, la evaluación de profesores, la organización y las relaciones públicas necesarias para enfrentarse a los dilemas que afectan a diversos tipos de sistemas educativos. El docente administrador debe poseer y manejar ciertas aptitudes; debe dirigir con liderazgo, autoridad y capacidad asesora, hacer uso óptimo del tiempo dedicado a los aprendizajes y de los recursos humanos, físicos, y materiales. El personal encargado de dirigir una estancia educativa, está obligado a emplear diversas técnicas administrativas para liderar y optimizar el control interno de la institución.

#### **2.4.3.2. Servicios educativos.**

Los servicios educativos son todos aquellos que se contemplan en la constitución de cada país, refiriéndose a los derechos y obligaciones que tenemos todos los residentes en el país al derecho que tenemos de recibir del estado educación, regula el sistema educativo de la comunidad.

#### **2.4.3.3. Material educativo.**

El término material educativo hace referencia a una amplia variedad de dispositivos comunicacionales producidos en diferentes soportes que son utilizados con intencionalidad



pedagógica con el objetivo de ampliar contenidos, facilitar la ejercitación o completar la forma en que se ofrece la información. El material educativo es aquel que si bien por sus características puede ser utilizado con fines pedagógicos, no ha sido originalmente diseñado para este fin sino que fue elaborado en otro contexto comunicacional. Pueden incluirse en esta categoría contenidos artísticos (literarios y cinematográficos), productos de los medios de comunicación masiva o incluso del ámbito corporativo. Estos materiales se caracterizan especialmente por la forma en que presentan el contenido ya sea por sus aspectos estéticos, profundidad o claridad discursiva.

#### ***2.4.3.4. Atención al cliente.***

Es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas ofrecidas y brindadas, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

## Capítulo III

### Metodología

#### 3.1 Tipo de estudio

##### 3.1.1. Descriptivo

Para iniciar cualquier tipo de investigación; se debe escoger un tipo o modelo de investigación que será ejecutada a lo largo del proceso de aprendizaje y descubrimiento, esto permitirá identificar la variable o variables que nos ayudarán a determinar el problema en sí del área u objeto de estudio, así mismo nos permitirá conocer el ámbito de aplicación, el tamaño y magnitud de nuestra población estudiada. Todas las investigaciones realizadas siguen un modelo y tienen un tipo de estudio, de esta manera Sampieri (2014) afirma que:

Es necesario que toda investigación siga un patrón y sea guiado por una estructura, con el fin de que esta sea ordenada de manera adecuada, facilitando el proceso de investigación, quien fundamenta sus teorías siguiendo esta clasificación de tipos de estudio: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

A partir de estos y siguiendo esta premisa se afirma que muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir como es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo la selección de una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

Aplicaremos una metodología de investigación basada en el diagnóstico la cual se rige en la existencia de un vínculo entre el investigador y el espacio investigado. Esta metodología es empleada ya que en un futuro cercano se piensa intervenir o realizar una

acción como solución al problema o problemas planteados. Además esta metodología requiere que el investigador sea parte de la comunidad o espacio, interactuando con estos a fin de realizar un diagnóstico de la problemática escogida para estudiar, Dentro de estas se crean relaciones sociales y se establecen alianzas de investigación, sin embargo no necesariamente afirman que la relación humana, más bien alega que es una relación humano-problema de estudio, causas y todo lo que la investigación conlleva.

Una investigación de diagnóstico tiene como objetivo recolectar información crear conocimientos para ejecutar soluciones en los cambios planeados, en una fase o momento imprescindible del proyecto o programa, utilizando la información como instrumento abierto en constante retro alimentación.

La investigación descriptiva, es frecuentemente usada en proyectos de investigación que cuentan con una sola variable, o proyectos que cuenta con dos variables dependientes una de la otra, conociendo esto utilizaremos esta metodología para llevar a cabo el proyecto de investigación propuesto para la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental en el periodo 2015, con el fin de resolver la problemática encontrada en dicha institución.

### **3.2 Diseño de investigación**

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

Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”(p. 116). De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, condición o estímulo bajo determinadas circunstancias, para después analizar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se ‘construye’ una realidad.

En cambio, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Mediante esta premisa aplicaremos un diseño de investigación no experimental en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, ya que analizaremos datos históricos y seguiremos los procesos así como las actividades de esta con cautela, con el fin de proponer mejoras en la determinación de sus costos incurridos y su aplicación correcta en el precio de los servicios educativos.

### **3.3 Variable de la investigación**

#### **3.3.1 Identificación de variables.**

##### **3.3.1.1. Variable.**

Sistema de costos ABC

##### **3.3.1.2. Dimensiones.**

- a) Costos administrativos.
- b) Costos educacionales.

### 3.3.2 Operacionalización de variables.

Tabla 1. *Matriz de Variable*

## MAVA

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Propuesta de un sistema de costos ABC en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental para la correcta distribución de costos incurridos en los servicios educativos que ofrece en el periodo 2016.	Sistema de Costos ABC	Costos Administrativos	Costos incurridos en el proceso de gerenciamiento.
			Costos incurridos en el proceso contable
			Costos incurridos en la conservación y mantenimiento del Activo Fijo.
			Costos incurridos en los procesos de Talento Humano.
			Costos incurridos en la capacitación y actualización del personal administrativo.
	Costos Educativos	Costos incurridos en la capacitación y actualización del personal docente.	
		Costos incurridos en la mejora de los servicios educativos.	
		Costos incurridos en la implementación de material educativo.	
		Costos incurridos en la publicidad de los servicios educativos.	
		Costos incurridos en el mejoramiento de la atención al cliente.	

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1 Delimitación espacial y temporal.

##### 3.4.1.1 Delimitación espacial.

El lugar de aplicación del proyecto de investigación es la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental. La propuesta del sistema de costos ABC tomará como referencia primero al colegio más grande la organización y luego se irá expandiendo por todos los colegios pertenecientes a esta red, alcanzando el punto final de centralización de la información.

#### ***3.4.1.2 Delimitación temporal.***

El plazo para conseguir la total aplicación del sistema de costos y que este funcione al 100% en todos los colegio de la organización es de 1 año del calendario gregoriano.

#### **3.4.2 Delimitación de la población y muestra.**

##### ***3.4.2.1 Delimitación de la población.***

La población a analizar son los cinco colegios pertenecientes a la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, incluyendo también la sede central de esta, ya que al unificar los seis centros de costos se verá un resultado consistente.

##### ***3.4.2.2 Delimitación de la muestra.***

La muestra poblacional es la organización en su totalidad, ya que no estamos estudiando el comportamiento de personas físicas, sino más bien estudiamos a una persona jurídica y la afcción de los costos en los que incurre en el precio de los servicios educacionales que esta ofrece. Es necesario mencionar que los centros de costos son evaluados individualmente para ver los resultados al final, como una sola organización.

Cuando cada institución fue evaluada como un individuo se conocen las falencias que tienen, también se puede entender el entorno socioeconómico que lo rodea y ver si el presupuesto establecido va de acuerdo con las necesidades del centro de costos, además de establecer correctamente el precio de los servicios educativos ofertados.

### **3.5 Plan del procesamiento de datos**

#### **3.5.1 Diseño del instrumento de investigación.**

La presente investigación es una propuesta, por lo tanto no es necesario de un instrumento, lo único que se utilizó es un cuestionario para poder determinar el diagnóstico de la situación por la cual atraviesa esta organización.

#### **3.5.2 Técnicas de recolección de datos.**

Análisis Documentario

### **3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.**

**Excel:** Usamos este programa por las funciones y fórmulas que pueden ser aplicadas de manera diversa con el fin de crear un buen sistema teniendo un dominio intermedio en adelante, con una interfaz agradable, de manera sencilla y rápida, sin las cualidades y conocimientos de un programador, pero de todas maneras es necesario la dirección de un especialista en este campo, ya que las funciones y fórmulas pueden ser un tanto complicadas, además el sistema que proponemos básicamente comprende de macros, por lo tanto se necesita un dominio amplio de Microsoft visual Basic, para poder crear y recrear los diferentes módulos que se usarán en el proceso.

## Capítulo IV

### Resultados y Conclusiones

#### 4.1 Diagnóstico de proceso actual

##### 4.1.1 Flujo del proceso actual.

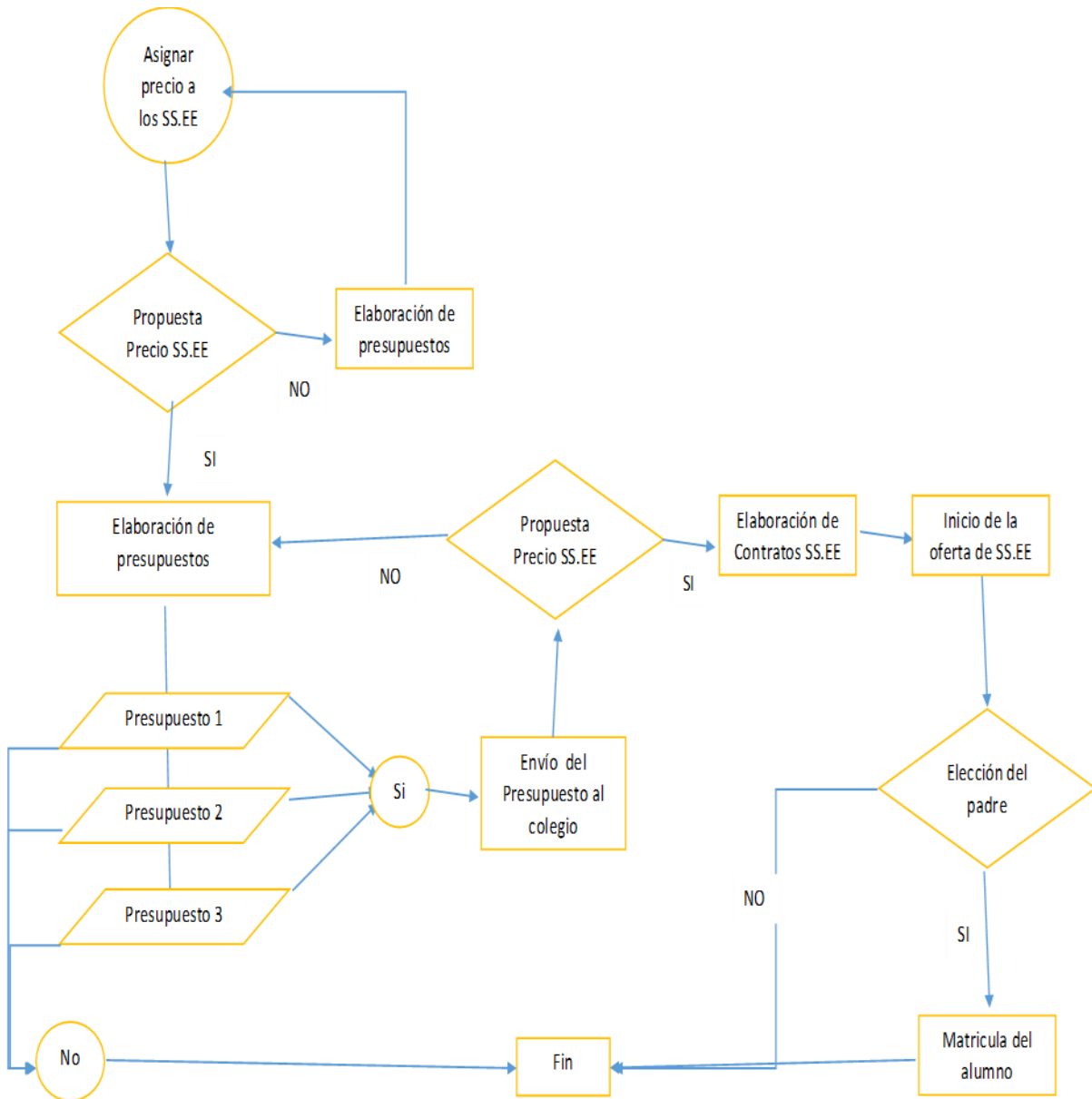


Figura 1. Flujo grama del Proceso Actual

##### 4.1.2 Descripción del proceso actual.



Esta entidad del sector educativo privado, cuenta con un modelo de asignación de precios a los servicios educativos, el cual se puede apreciar en la figura 1, el cual muestra el flujo del proceso de asignación de costos de ventas.

Se da inicio al proceso de asignación del precio de los servicios educativos, cuando el departamento de gerencia de la institución se contrata con los asistentes financieros de cada colegio, para que propongan una cantidad de dinero para el precio de los servicios educativos que se ofertan al público, estos tienen que estar desagregados en matrículas, mensualidades y material educativo, además se propone la cantidad de alumnos que se espera recibir en el periodo en curso, puesto que esto es fundamental para conocer los ingresos del periodo; todo esto se debe realizar teniendo en cuenta las necesidades del colegio y el lugar en que se encuentra, evaluando el entorno cultural y socio-económico de la localidad, por ejemplo la escuela de Soritor evalúa que necesita un mínimo de S/ 80.00 para su punto de equilibrio, entonces analiza el entorno de la localidad y determina que el precio máximo de los servicios que los clientes pueden pagar es de S/ 110.00 así que se equilibra el análisis para que ni la institución, ni el cliente vean sus intereses afectados, entonces se determina que el precio para los servicios educativos de la institución deben estar en base a S/ 100.00 soles, además esto deja un margen de S/ 20.00 para la ganancia esperada y para el otorgamiento de becas, sin afectar los resultados proyectados.

Entonces esta propuesta es comunicada al departamento de la ASEANOR para ser tomada en cuenta, por otro lado y siguiendo el mismo proceso el colegio de Tarapoto analiza su ambiente cultural y económico además de sus necesidades y determina que el precio responda en base a S/ 280.00 soles para matrículas y mensualidades, esto mismo sucede con los demás colegios en las localidades de Rioja, Moyobamba y Nueva Cajamarca, siguiendo el procesos se consolida la información por el departamento de gerencia en la sede principal.

De esta manera se completa el primer paso en el flujo de asignación de precios, proponiendo la cantidad de alumnos y el precio de los servicios educativos.

Lo siguiente a realizarse es la elaboración de los presupuestos con cada entrada proyectada de cuantos alumnos se plantea albergar según la capacidad de la estructura de cada colegio y el precio de los servicios educativos propuestos, al determinar esto se debe recordar que el análisis de la coyuntura social y cultural de cada localidad, es indispensable para realizar un presupuesto lo más cercano posible a la realidad, de esta manera se evitarán ajustes abruptos en el plan operativo anual de la institución en los meses posteriores, aclarado esto se procede a calcular las entradas de dinero por los servicios educativos de matrículas, mensualidades, material educativo, donaciones y subvenciones obtenidas, teniendo en cuenta la cantidad de alumnos por nivel, grado y sección; por otro lado también se estipulan los gastos y costos que se ejecutarán durante el periodo en carrera, esto tomando como referencia los resultados al cierre del ejercicio anterior, en este caso los asistentes financieros en cada colegio no pueden determinarlos ya que se perdería el escaso control que se tiene de los costos y gastos, aclarado esto, se continua el proceso de asignación de precios.

Una vez que el presupuesto está elaborado teniendo en cuenta lo antes mencionado y agregando algunos detalles más como por ejemplo, el otorgamiento de becas, son enviados desde el departamento de gerencia los presupuestos elaborados de cada colegio independientemente, para la revisión del director y asistente financiero de cada uno de estos, con el fin de que estos sean analizados y si es el caso realizar alguna varianza que haga más factible el alcanzar las metas financieras planteadas. Si el presupuesto establecido es aprobado por los encargados, se afianza la propuesta del precio de venta de los servicios educativos, y se elabora la plantilla de los contratos, y el sistema auxiliar SIGACIED queda configurado para la oferta del producto a los clientes.

La configuración de los contratos que son expedidos con la confirmación de la aceptación de los servicios educativos por parte de los clientes y los módulos de gestión del sistema SIGACIED, se realizan por el ingeniero encargado de la parte educativa de la Unión Peruana del Norte, es decir este sistema no se configura en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, sino es realizado por un agente externo a la institución. Pero es preciso mencionar que las cuentas e importes se ingresan manualmente al este sistema por el departamento de gerencia, mientras que la inscripción y la cantidad de alumnos es digitada por los asistentes financieros de cada institución y sus colaboradores. Una vez que todos los ajustes internos son realizados, se procede a ofertar el precio de venta final de los servicios, en donde se incluye la ganancia esperada, mediante promociones, campañas de publicidad y ofertas, de esta manera los clientes deciden continuar con el proceso o simplemente buscar una mejor propuesta en alguna otra institución. Si la oferta del servicio es aceptada entonces se procede a la matrícula del alumno, a la firma del contrato educativo y la inclusión de la información en la base de datos, siendo este el punto donde el flujo de asignación de precios y el desarrollo de las actividades concluye.

El modelo que la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental viene siguiendo desde hace algunos años, es un método que cosecha buenos resultados pero que claramente puede ser mejorado, También es oportuno mencionar que todo este proceso es básico y no refleja si los costos son distribuidos correctamente, o si los gastos están identificados por departamento y tipo de actividad; administrativa o educacional; tampoco si se tiene un control sobre la ganancia que se planea obtener y menos si dicha asignación de precios va de acorde a la realidad del entorno socio-económico y cultural de la localidad, ya que generalmente la propuesta de precios bases realizadas por cada asistente financiero es modificada en el transcurso del proceso.

## 4.2 Propuesta del sistema de costos ABC

### 4.2.1 Flujo y descripción general del sistema de costos ABC propuesto

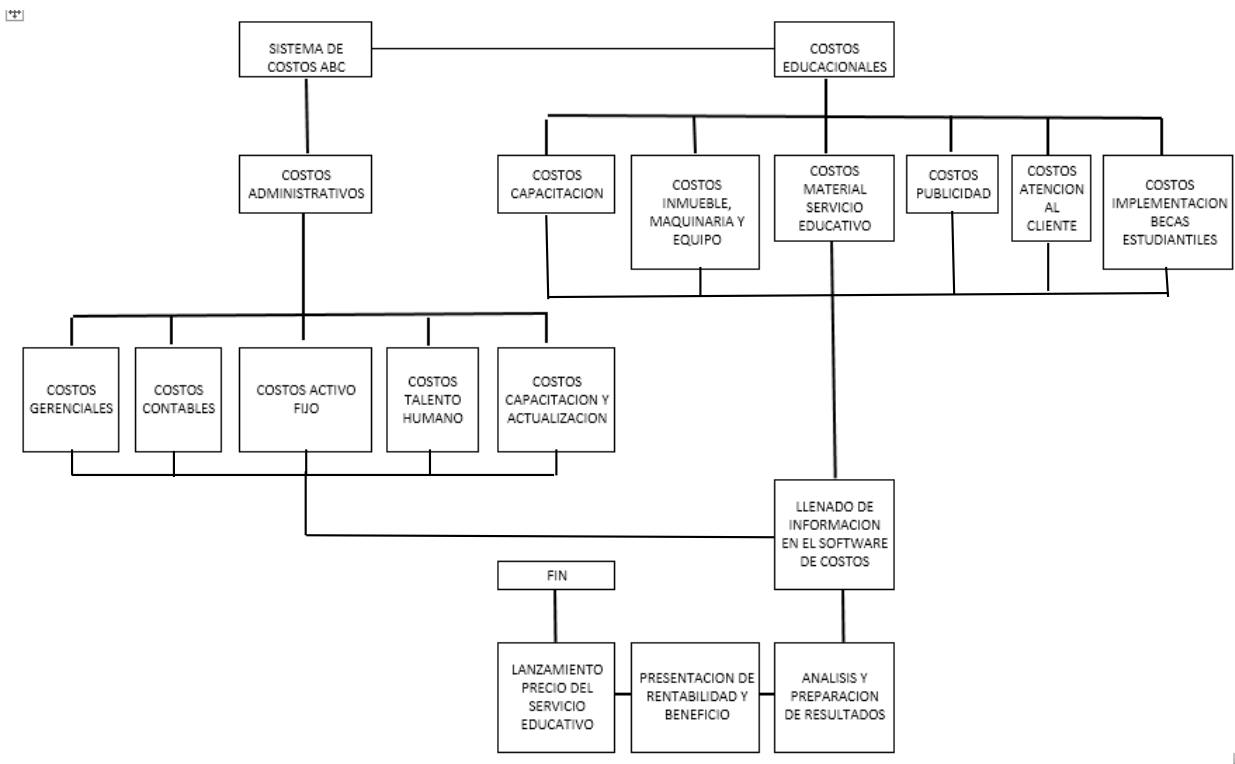


Figura 2. Flujo grama del proceso de la propuesta

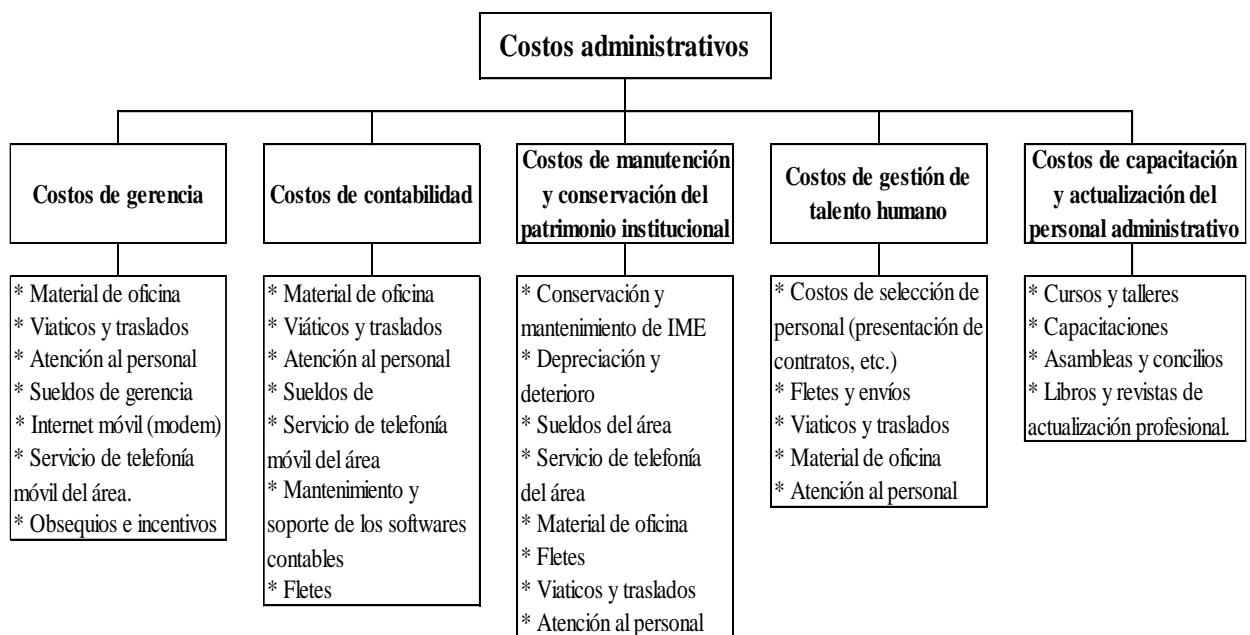


Figura 3. Flujo grama de la propuesta de clasificación de costos administrativos

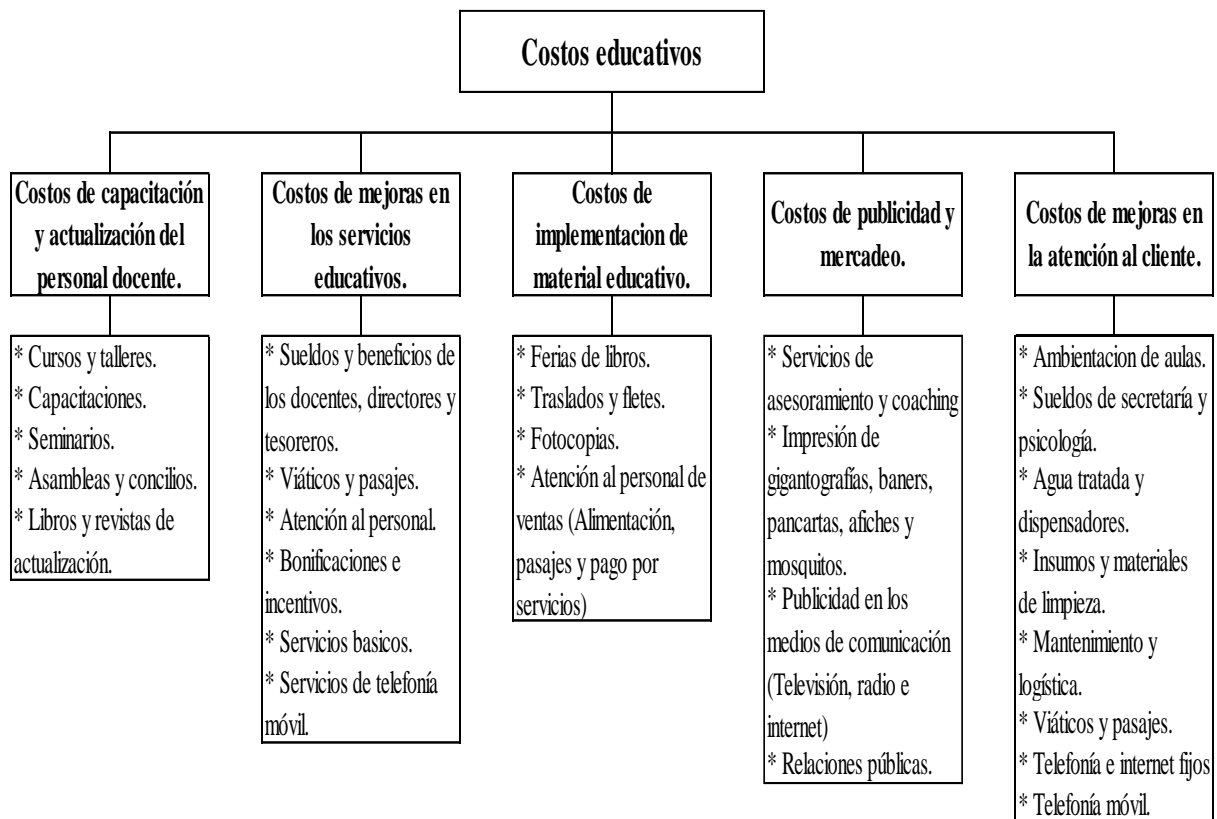


Figura 4. Flujo grama de la propuesta de clasificación de costos educativos

Tomando como base el modelo del diagnóstico antes descrito, nos vemos en la obligación de mejorarlo y proponer un nuevo sistema de determinación de costos y precios de los servicios educativos con la finalidad de maximizar los resultados de la empresa. En la figura 2 detallamos el flujo de la propuesta tomando como base un sistema de costos ABC, que permita identificar correctamente los costos incurridos en las actividades y procesos de la empresa con la finalidad de distribuirlos en el costo de venta de los servicios educativos. Para poder hacer esto posible es necesario analizar los estados financieros y económicos de la empresa ya que estos nos servirán para recopilar los datos necesarios para la elaboración de la matriz de consistencia y esta nos facilitará la elaboración de la investigación. Siguiendo esto diferenciamos las dimensiones de la propuesta e identificamos cuales son los costos administrativos y los costos educativos en los que se incurre, luego de esto detallamos ambas dimensiones y encontramos que los indicadores reflejan el universo de los costos y gastos

que posee la entidad, tomando como referencia los datos económicos y financieros del ejercicio contable anterior, como se mencionó en el flujo de diagnóstico, los gastos son establecidos mediante el análisis de datos históricos.

En la figura 3 proponemos identificar correctamente los costos y gastos en los que incurre el área administrativa de la ASEANOR detallando correctamente las sub áreas que esta tiene: costos incurridos en el proceso de gerenciamiento, costos incurridos en el proceso contable, costos incurridos en la conservación y mantenimiento del activo fijo, costos incurridos en los procesos de talento humano y costos incurridos en la capacitación y actualización del personal administrativo, teniendo en cuenta que son necesarios para las operaciones y manejos de la institución para la realización de trámites y movimientos internos.

El análisis de los estados financieros mostrará que las cuentas contables de gasto y costos utilizadas, teniendo en cuenta los costos administrativos, serán fácilmente identificados con los indicadores de esta dimensión, es decir se podrán clasificar en costos gerenciales, costos contables, costos de manutención y conservación de activo fijo, costos de gestión de talento humano, y costos de capacitación y actualización. Cada uno de estos será detallado debido a una minuciosa observación del destino que las cuentas poseen, las cuales se pretenden organizar y clasificar. Dentro de estos se encuentra el gasto o costo en los que incurre cada área, es decir si se compra material de oficina y es destinado para el uso de gerencia, entonces este automáticamente se convierte en un costo gerencial; este mismo principio se aplica a los demás indicadores de la dimensión antes mencionada. Es necesario aclarar que los costos administrativos están relacionados a las actividades, procesos y recursos de la sede principal de la ASEANOR, ya que es en esta donde se encuentra el área de gerencia, patrimonio institucional, contabilidad y gestión de talento humano.

Por otro lado la segunda dimensión de la propuesta aborda completamente costos y gastos que generan las actividades y procesos de los cinco colegios de la red educativa, a esto denominamos costos educacionales. Así mismo en la figura 4 proponemos clasificar estos costos de la siguiente manera: costos incurridos en la capacitación y actualización del personal docente, costos incurridos en la mejora de los servicios educativos, costos incurridos en la implementación de material educativo, costos incurridos en la publicidad de los servicios educativos, costos incurridos en el mejoramiento de la atención al cliente y costos incurridos en la implementación de becas estudiantiles.

El proceso de determinación sigue el mismo concepto de la primera dimensión solo que este caso identificaremos los indicadores de manera distinta, y los clasificaremos de este modo: costos de capacitación y actualización del personal educativo, costos incurridos en la mejora de los servicios educativos, costos incurridos en la implementación de material educativo, costos de publicidad y mercadeo, así como los costos incurridos en la mejora de la atención al cliente. Aclarando esto podemos continuar con el flujo de la propuesta.

Una vez analizados los estados financieros de la institución, determinados los costos incurridos y clasificados según variable y dimensión, procederemos al llenado de la información recopilada en el sistema técnico de costos ABC, el cual se elaborará para una futura aplicación, este sistema contará con varios módulos que facilitaran el proceso y reducirán el tiempo de obtención de resultados; este facilitará el cálculo, y distribución de estos costes y los aplicará al costo de venta de los servicios educativos automáticamente, realizando una propuesta del precio de venta de los servicios educativos por cada uno de los cinco colegios, de igual forma sucederá con el porcentaje de becas a otorgar, estableciendo un límite para que los resultados de la entidad no se vean afectadas, además elaborará un resumen mostrando los resultados cuantitativos de la investigación, proyectándolos también en gráficos y porcentajes. Una vez que la información sea procesada por el sistema técnico,

se podrá elaborar un análisis y presentación con los resultados obtenidos, comparándolos con resultados del ejercicio actual y con los anteriores, además se comprenderá si la rentabilidad y beneficios propuestos son accesibles o si se tiene que corregir el proceso en algún punto. De esta manera se pretende determinar el costo y precio de venta de los servicios educativos ofrecidos por la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, además de mejorar los procesos y actividades que consumen recursos, de igual modo se observará si la capacidad operativa de cada colegio es la adecuada para la consecución de los resultados esperados, incluyendo también el personal y mano de obra necesaria.

Proponemos un sistema de costos ABC en la ASEANOR, para poder identificar correctamente los costos en los que incurre, con el fin de determinar de manera exacta el precio de los servicios educativos que ofrece y así ver el margen de rentabilidad o pérdida que afronta.

#### ***4.2.2 Descripción del software de costos ABC propuesto***

Observando la necesidad de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental de contar con un sistema de costos que permita determinar correctamente los costos en los que incurre, así como conocer si la distribución de estos es correcta, hemos diseñado un software de costos basándonos en las actividades y procesos de la empresa, buscamos crear un diseño minimalista, que a su vez sea agradable, en donde el usuario pueda interactuar con facilidad, navegando por las opciones y módulos que esta ofrece, de manera sencilla, pero que a su vez sea una herramienta confiable al momento de procesar la información, cuyos resultados sean asertivos y eficaces.



#### 4.2.2.1. Macro de la propuesta en Excel.

**Asociación Educativa Adventista  
Nor Oriental**

**EDUCACIÓN  
ADVENTISTA**

**Bienvenidos al Sistema  
de Costos ABC**

Colegio Adventista José de San Martín - Jr. Augusto B. Leguía N° 129  
Colegio Adventista Moyobamba - Jr. Serafín Filomeno N° 448  
Colegio Adventista Alto Mayo - Jr. Santo Toribio N° 1166  
Colegio Nueva Cajamarca - Jr. San Martín N° 264  
Colegio Soritor - Jr. Federico Froebel S/N

**Autores:**  
Eliseo Smith Montengro Reátegui - [smith.montenegro@upeu.edu.pe](mailto:smith.montenegro@upeu.edu.pe)  
Samanta Dorián Thrasher Vásquez - [samanta.thrasher@upeu.edu.pe](mailto:samanta.thrasher@upeu.edu.pe)

Figura 5: Propuesta del sistema de costos ABC (Macro)

Para iniciar el sistema, abrimos el launcher, el cual proponemos que sea una plantilla de Excel, ya que esta cuenta con diversas funciones, fórmulas y datos que hacen que la creación de la herramienta sea factible; inmediatamente nos aparecerá la interfaz de bienvenida, la cual podemos observar en el gráfico 5, en donde se encuentra información sobre los colegios pertenecientes a la red educativa de la ASEANOR y los datos de los autores del sistema en sí. Para acceder a las demás funciones hacemos click en el cuadro con el nombre de “Bienvenidos al Sistema de Costos ABC”, al instante se abrirá una nueva pestaña con los módulos que harán funcionar al sistema. Estas opciones podemos observarlas en el siguiente gráfico.

4.2.2.2. Menú principal de la propuesta (Macro).



Figura 6: Menú principal de la propuesta del sistema de costos ABC (Macro)

Como podemos observar, por el momento estamos con cuatro opciones, las cuales son: ingresos, gastos, análisis y parametría; al dar click en cada recuadro seremos direccionados a la plantilla que será llenada con los datos necesarios para obtener la información correcta de los costos y los precios de los servicios educativos. Además con cada módulo conoceremos de manera explícita la distribución de cada rubro perteneciente a estos.

4.2.2.3. Módulo de los ingresos de la propuesta (Macro).

←

ATRÁS

## INGRESOS POR SERVICIOS EDUCATIVOS

Seleccionar Institución

Seleccionar Nivel  Grado  Cantidad

Otros Ingresos  Importe

ESTUDIANTES			MATRÍCULAS			ENSEÑANZA MENSUAL			MATERIAL EDUCATIVO		OTROS INGRESOS	
Nivel	Grado	Cantidad	Precio	Importe	Descuento	Precio	Importe	Descuento	Precio	Importe	Concepto	Importe
...	...	...									...	...

Figura 7: Módulo de ingresos de la propuesta del sistema de costos ABC (Macro)

Este módulo cuenta con pestañas en donde se podrá llenar la información que se necesita para que el sistema realice los cálculos correspondientes. Como se mencionó anteriormente los ingresos que esta asociación tiene son por matrículas, mensualidades y material educativo, pero además existen otros como donaciones y subvenciones percibidas, es necesario mencionar que los reportes que se espera obtener al final del proceso deben estar desglosadas por colegio, nivel educativo, y grado así como un consolidado de toda la asociación, es por eso que existen diversas pestañas con estas características. Lo primero que tenemos que hacer es seleccionar la institución a la cual pertenece la información que será usada, luego seleccionamos el nivel, grado y cantidad de los alumnos matriculados, automáticamente los cuadros clasificados en estudiantes, matrículas, mensualidades y material educativo serán llenados, fila por fila respectivamente a la selección que se haga de la pestaña, es necesario mencionar que al ingresar la información se hará por grados para así tener un mayor detalle.

El precio de las matrículas, mensualidades y material educativo serán configurados previamente en el módulo de parametría, según las propuestas hechas por los asistentes financieros, supervisadas por los directores y aprobadas por el departamento de gerencia, el porcentaje de becas que serán otorgadas, el sistema la determinará automáticamente en función al margen de ganancia que la institución espera obtener. En el caso de los demás ingresos que la institución percibe como donaciones y subvenciones éstas serán seleccionadas independientemente y se llenarán automáticamente en la parte de otros ingresos ya que tienen un tratamiento diferente a los demás ítems. Una vez hayamos digitado todos los datos por cada colegio, el sistema empezará a calcular resultados, pero como solo se la llenado información en un solo módulo, el reporte será inconsistente e irreal. Por eso pasamos al siguiente que es el de gestión de gastos.

#### 4.2.2.4. Módulo de los costos y gastos de la propuesta (Macro)



## COSTOS Y GASTOS

Elegir Institución    
 Elegir Cuenta  Destino  Importe

Detalle			Resumen		
1	4111001 - Sueldos		<b>Costos Administrativos</b>		S/. -
2	4111004 - Décimo Tercer Aguinaldos		1	Costos de Gerencia	
3	4111008 - Asignación Familiar		2	Costos de Contabilidad	
4	4111042 - Gastos viajes Administradores		3	Costos de Activos Fijos y Patrimonio	
5	4112047 - CTS		4	Costos de Gestión de Talento Humano	
6	4112048 - ESSALUD		5	Costos de Capacitación y Actualización	
7	4113023 - Reembolso Gastos de movilidad		<b>Costos Educativos</b>		S/. -
8	4114035 - Seguro de Vida Personal		1	Costos de manutención de planillas	
9	4114037 - Seguro en Viajes		2	Costos de Capacitación y Actualización	
10	4114039 - Seguro Efectos Personales		3	Costos de Implementación de M. Educativo	
11	4114040 - Gastos Uniformes		4	Costos de Publicidad	
12	4119045 - Honorarios por Servicios de Maestros		5	Costos de Mejora de la Aten. Al Cliente	
13	4121001 - Agua				
14	4121005 - Actividades Educativas				
15	4121007/100 - Atención al Personal				
16	4121007/ 102 Actividades Diversas				
17	4121017 - Correos, Currier y Bolsin				
18	4121018 - Contabilidad y Auditoria Interna				
19	4121021 - Energia Eléctrica				
20	4121028 - Fotocopias				
21	4121030 - Fletes y Acarreos				
22	4121042 - Internet y Comunicación				

Figura 8: Módulo de gastos de la propuesta del sistema de costos ABC (Macro)

En este módulo se detallará todos los gastos que la institución , para hacer esto se tendrá que seleccionar la cuenta de gasto en el plan contable denominacional que se utiliza, automáticamente en la hoja de detalle, al mismo tiempo se re direccionará automáticamente al resumen, el cual se encuentra planteado según los indicadores de la matriz en la propuesta, todo esto nos permitirá realizar el resumen y análisis correctamente y una vez la información sea completada por los 5 colegios, tendremos el detalle de los gastos realizados, de esta manera se podrá continuar el reporte, pero esta vez completo.

Una vez lleguemos a este punto tendremos a mano el costo real de los servicios educativos, la distribución de gastos, la distribución de becas educativas y el ingreso por matrículas , los cuales serán detallados y graficados en el módulo de análisis.

Otras cuestiones importantes acerca del sistema son que al dar click en las imágenes del menú inicio, automáticamente regresaremos a la interfaz principal del sistema, al menú de bienvenida.

Una vez que ingresemos a los menús que aparecen, podremos ingresar los datos necesarios para el funcionamiento del sistema, además adjuntamos unas flechas de dirección para poder retornar a los diferentes menús.

Con el desarrollo del software la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental tendrá una herramienta que le permitirá mejorar el manejo de sus costos y la distribución de estos, permitiendo conocer el precio real de sus servicios educativos, además de tener un mejor control en la toma de decisiones.

### 4.3. Validación de juicio de expertos

#### 4.3.1. Validación matriz de variables.

Tabla 2

Validación de Juicios de Expertos

Nombre del experto	Grado académico	Años de experiencia	Rol actual	Título profesional	Institución laboral
<b>Carlos Alberto Villanueva Vásquez</b>	Magister	20 años	Coordinador de Contabilidad	Contador Público Colegiado	Universidad Peruana Unión
<b>Isabel Quispe Tarqui</b>	C.P.C	20 años	Gerente	Contador Público Colegiado	Asociación Educativa Adventista Nor Oriental
<b>Renán Bernales Vásquez</b>	Magister en Gestión Publica	21 años	Especialista	Contador Público Colegiado Certificado	Asesoría Municipal y Gestión Empresarial E.I.R.L
<b>Maritza Elizabeth Ticlla Vásquez</b>	C.P.C	5 años	Contador	Contador Público Colegiado	Municipalidad Distrital de Morales
<b>Fermín Montenegro Romero</b>	C.P.	12 años	Gerente de Suministros	Contador Publico	Asociación Educativa Adventista Nor Oriental

#### 4.3.1.1 Validación con el coeficiente V de Aiken.

Los resultados de la evaluación propuesta por cada experto se utilizaron para realizar un análisis de validación aplicando la técnica de V. De Aiken la cual mide el grado en que los ítems que constituye el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (Escrura M, 1980).

Tabla 3

*Validación con el Coeficiente V de Aiken*

<b>Sistema de costos ABC</b>	<b>V de Aiken</b>
<b>Dimensión 1: Costos administrativos</b>	0.89
<b>Dimensión 2: Costos educativos</b>	0.89
<b>Total</b>	0.89

### **Validez de contenido por criterio de Jueces**

Se aplicó el Método de Evaluación por jueces, para verificar la validez se hizo una revisión detallada del contenido de los ítems, se seleccionó un grupo de cinco jueces expertos en el tema de la materia de investigación, a quienes se les entregó una ficha de valoración solicitándoles la aprobación o desaprobación de estos. Para la determinación de la validez se utilizó el coeficiente V. de Aiken, puesto que los valores fueron contratados estadísticamente según el tamaño de la muestra de los jueces consultados. De acuerdo con Navarro (2009) se requiere de un grupo mínimo de cinco jueces y que por lo menos cuatro estén en concordancia para que el ítem sea válido, alcanzando coeficiente V iguales o superiores a 0.80 a un nivel de significación estadística de  $p > 0.05$ .

Con base a ello se consultó con cinco especialistas con amplia experiencia profesional. Se les envió una carta solicitando su participación como juez, una hoja de datos de juez (nombres y apellidos, institución donde labora y años de experiencia profesional o científica); el cuestionario con las respectivas preguntas y la matriz de variables.

Puede ser calculado sobre la valoración de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítems o criterio. Este coeficiente puede

obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. La fórmula utilizada para determinar la validez del contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de los valores de SI; N es el número de jueces y C, constituye el número de valores de escala, en este caso dos: Acuerdo (Si) y Desacuerdo (No). De esta forma el análisis de la aprobación-desaprobación de los ítems del cuestionario empleado en el presente estudio, obteniendo diversos resultados.

En la primera dimensión que son los costos administrativos obtenemos el primer resultado, al iniciar el desarrollo se puede observar cinco indicadores que hacen referencia a los costos incurridos en el proceso de gerenciamiento, costos incurridos en el proceso contable, costos incurridos en la conservación y mantenimiento del Activo Fijo, costos incurridos en los procesos de Talento Humano y costos incurridos en la capacitación y actualización del personal administrativo; y empleados para valorar el cuestionario, en tres de los indicadores valorados se obtuvo una V de 0.90, en el tercero se obtuvo una V de Aiken de 0.80 y en el cuarto se obtuvo 0.90. Hallándose una V. De Aiken total de 0.89, por tanto se establece que en el primer cuestionario de cotos administrativos y sus respectivos indicadores presenta evidencias de validez de contenido.

En la segunda dimensión denominada costos educacionales, observamos cinco indicadores que hacen referencia a los costos de capacitación y actualización del personal educativo, costos incurridos en la mejora de los servicios educativos, costos incurridos en la implementación de material educativo, costos de publicidad y mercadeo, así como los costos incurridos en la mejora de la atención al cliente y son empleados para valorar el cuestionario, en dos de los

criterios valorados se obtuvo una V de 0.90, en los indicadores 1, 2 y 5 se obtuvo una V de Aiken de 0.85 y en el indicador cuatro se obtuvo 1.00. Hallándose una V total de 0.89, por tanto se establece que en el segundo cuestionario de costos educativos y sus respectivos indicadores presenta evidencias de validez de contenido.

El análisis cuantitativo de la validez de contenido a través del criterio de los jueces presentado en los dos cuestionarios aplicados, indica que todos los ítems evaluados alcanzaron coeficiente V. De Aiken positivo, para determinar la validez de la matriz de variables en sí, en conjunto con las dimensiones y los indicadores en los que estas se discriminan, se desarrolla un formula simple pero que abarca a los resultados hallados en los cuestionarios de dimensiones antes mencionados, se suman los resultados y se divide entre el número de dimensiones, obteniendo así un resultado final de 0.89, concluyendo que la matriz validad por los 5 especialistas es fiable y con un margen de error muy estrecho a comparación de otras investigaciones.



## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1 Conclusiones

- a) Al diagnosticar la situación actual de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental se pudo determinar que no cuenta con un adecuado sistema de costos, el método tradicional que utilizan asigna los costos de manera incorrecta, por lo que permite que la empresa no tenga el control adecuado en cuanto a sus gastos incurridos en los servicios educativos.
- b) Esta herramienta se propuso con el fin de analizar el método usado para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educativos y la fijación de precios de los servicios educativos, ya que se desconoce cuánto es el costo de venta de los servicios y cuánto es el margen obtenido de ganancia por servicio prestado, además se desconoce cuánto es el porcentaje ideal en la obtención de becas, logrando que estas no afecten el resultado estimado al final del ejercicio.
- c) Se diseñó una propuesta para la implementación de un sistema de costos ABC, el cual permitirá determinar el costo más exactitud de los servicios educativos, además también ayudará a analizar, detallar, organizar y clasificar los costos, gastos e ingresos, que es indiscutiblemente necesaria, y más aún para corporaciones que se encuentran en un mercado emergente como lo es el del departamento de San Martín. Existen diversas facilidades de desarrollo otorgadas por esta región, asimismo con los resultados que se plantean obtener y con el estudio que se realizará, será muy fácil acceder a este desarrollo sostenido.
- d) Mediante esta investigación se evaluó diversos puntos sobre el inapropiado control que la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental tenía de sus costos y gastos, así como mejorar observar el método que se utiliza para distribuir estos en los precios de los servicios educativos que ofrecen. Si bien es preciso indicar que la consecución de resultados que esta

entidad estaba cosechando era positivo para su avance y crecimiento, esto se realiza lentamente. Esta empresa cuenta con un potencial de desarrollo que supera a muchas entidades del mismo sector del mercado, según lo apreciado en la investigación realizada por el ministerio de educación en conjunto con el instituto nacional de estadística e informática, es decir que su capacidad no es completamente explotada; por diferentes razones, ya sea capacidad en la estructura de los colegios, falta de publicidad e imagen corporativa, alto grado de competencia local, precios disconformes con la realidad del entorno local, o inapropiados manejos de los costos y gastos en los que la institución incurre.

## 5.2 Recomendaciones

- a) Se recomienda evaluar la propuesta de un sistema que permita clasificar los costos según los procesos que se ejecutan, sean estos administrativos y educacionales, distribuyendo estos de manera adecuada en el costo de venta de los servicios educativos que la institución ofrece en el periodo 2016, con el fin de determinar si el precio ofrecido al público fue el correcto, además de aportar al orden y control de la contabilidad de estos.
- b) Se propone a la Asociación educativa Adventista Nor Oriental describir detalladamente los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales, clasificándolos en: costos de gerencia, costos de contabilidad, costos de gestión de talento humano, costos de conservación y mantenimiento patrimonial, costos de capacitación y actualización administrativa, así como en costos de mejoras en los servicios educativos, costos de implementación de material educativo, costos de capacitación y actualización docente, costos de publicidad y mercadeo, costo de las mejoras en la atención al cliente, con la finalidad de que estos se apliquen correctamente según su injerencia en el costo de venta de los servicios educativos, viendo así si el precio final fue el correcto.
- c) Se recomienda analizar la propuesta de un sistema de costos ABC para la correcta clasificación y distribución de los costos incurridos en el costo de venta de los servicios educativos, sean estos pertenecientes a los procesos administrativos y educacionales, siguiendo los resultados observados en la investigación hecha en 2005 sobre la determinación del costo por estudiante bajo el enfoque del costeo ABC, realizada en la unidad educativa Salesiano con el fin de que el cobro de las matrículas y mensualidad sean correctas, de esta manera conocemos que el método a utilizar según la propuesta, generará buenos resultados para la empresa.
- d) Se recomienda a la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental la aplicación de la propuesta de un sistema de costos ABC realizada en este trabajo de investigación, ya que

según el diagnóstico hecho no cuenta con uno, imposibilitando el correcto manejo de sus costos y gastos, además de la deficiente aplicación de estos en el costo de venta de los servicios educativos que ofrece, desconociendo si el precio de los servicios educativos en el periodo 2016 fue el adecuado, de esta manera se podrá discernir si la rentabilidad y ganancia obtenida fue alcanzada en el punto máximo por cada colegio.

## Referencias

- Amat, O., y Soldevila, P. (2011). *Contabilidad y gestión de costes*. Barcelona, España: Profit.
- Anónimo (2016). Glosario de términos en la contabilidad de costos. Recuperado de [http://martinezborjas.com/documentacion/ActualidadEmpresarial\\_2016/14.Glorario\\_de\\_Terminos\\_de\\_Costos.pdf](http://martinezborjas.com/documentacion/ActualidadEmpresarial_2016/14.Glorario_de_Terminos_de_Costos.pdf)
- Arbildo, S. (2012). *Análisis de los materiales en la educación* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Boschin, M. J. y Metz, N.G. (julio/diciembre, 2009). Gestión de costos en instituciones educativas. *Revista del instituto nacional de costos*. (5) p. 25.
- Briceño, M., Fidel y Godoy (2012). El talento humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.
- Centro de Promoción de la Pequeña y Micro Empresa (Prompyme) Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Diagnóstico del conglomerado de Gamarra, pp 1-169. 2004, abril.
- Choque, E. (25 de agosto de 2012). Glosario de costos [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://costoscontabilidaddumsa2011.blogspot.pe/2012/08/glosario-de-costos.html>
- De Raúl Cárdenas, N. (1995-1997). *La lógica de los costos I*. Recuperado de <http://www.worldcat.org/titke/logica-de-los-costos-1/oclc/38589875>
- Del libro: “Contabilidad de Costos”, 2a edición, de Juan García Colín, McGraw-Hill, Pág. 12.
- Del Rio, G. C. (2000). *Costos III*. México, México: International Thomson Editores, S.A.
- Fingerman. H. (02 de junio de 2000). ¿Qué es la administración escolar? [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://educacion.laguia2000.com/general/%C2%BFque-es-la-administracion-escolar>
- Giménez, C. (2001). *Gestión y costos*. Macchi.
- Gutiérrez, A. Universidad Cooperativa de Colombia. “Sistema de Costos ABC”. 2013.

- Hicks, D. (mayo, 2005). Good decisions require good models: developing activity-based solutions that work for decision makers. *Cost Management*, (19), p. 32-40
- Kaplan, R., y Cooper, R. (1999). *Cost & Effect*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Katsikea, Evangelia; Morgan, Robert E. “Exploring Export Sales Management Practices In Small and Medium Sized Firms Industrial Marketing Management”. 2002, junio.
- Landau, M. (2007). *Análisis de materiales digitales* (tesis de posgrado). Buenos Aires, Argentina.
- Lara, M. L. y Hernández, E. (2007). *Costos ABC: Fundamentación teórica para su aplicación futura*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/costos-abc-fundamentacion-teorica-para-su-aplicacion.htm>
- López, B., Méndez, M., & Moraga, J. (2015). *Implementación del sistema de costos ABC para industrias dedicadas a la serigrafía en el estampado de productos promocionales* (tesis de pregrado). Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Medina, M. (2008). *Los centros de costos*. Recuperado de <http://www.cefa.com.mx/articulos/di40p42.html>
- Polimeri, C. (2005). *Contabilidad de costos: Concepto y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Reina, C. y Valera, C. (1960). *La Santa Biblia*. Corea: Sociedades Bíblicas Unidas.
- Rodríguez, L. (2004). *Análisis de los costos operativos y financieros y su incidencia en la rentabilidad de la policlínica Maturín S.A. Periodo 1999-2002* (tesis de posgrado). Universidad de Oriente, Venezuela.
- Rondón, J. (6 de julio de 2016). Diccionario de contabilidad [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://diccionariodecontabilidad-c.blogspot.pe/>
- Sáez, A. (junio, 1994). Cuestiones y polémicas de modelo ABC. *Costo y Gestión*, (12), p. 5.

Siskl, H. y Sverdilik, M. (1979). Administración y gerencia de empresas. CO, U.S.A.: South Westewrn publusing.

Zeballos, Y. (27 de octubre de 2008). Importancia de los costos ABC [Mensaje en un blog].

Recuperado de <http://ysrcostosabc.blogspot.pe/2008/10/importancia-de-los-costos-abc.html>

## Anexos

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA
	<b>Problema general</b>	<b>Objetivos generales</b>	
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC EN LA ASOCIACION EDUCATIVA ADVENTISTA NOR ORIENTAL PARA EL CALCULO DE LOS COSTOS DEL SERVICIO EDUCATIVO. 2016	¿En qué consiste la evaluación del sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?	Evaluar el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.	
	<b>problemas específicos</b>	<b>objetivos específicos</b>	
	¿Cómo es la descripción de los costos de servicios incurridos en los procesos administrativos y educacionales en de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?	Describir Los costos de servicios incurridos en los procesos administrativos y educacionales en de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.	Tipo: Descriptivo Diseño : No experimental
	¿En qué consiste el analices del sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016?	Analizar el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE COSTOS ABC
	¿En qué consiste la propuesta el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.	Proponer el sistema de costos ABC para la asignación de los costos incurridos en los procesos administrativos y educacionales de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, año 2016.	