

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



*Una Institución Adventista*

**Los costos de servicios como instrumento de gestión para  
generar mayor rentabilidad en la institución educativa privada**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
Contabilidad y Gestión Tributaria

**Autor:**

Rosa Belinda Torres Medina

Yenny Beatriz Povis Lazo

Jesús Ángel Vargas Cari

**Asesor:**

Ing. Edison Effer Apaza Tarqui

Lima, diciembre de 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Edison Effer Apaza Tarqui, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Los costos de servicios como instrumento de gestión para generar mayor rentabilidad en la Institución Educativa Privada San José de Mazamari de la región de Junín, 2018-2019.”** constituye la memoria que presenta a los estudiante, Rosa Belinda Torres Medina, Yenny Beatriz Povis Lazo y Jesús Ángel Vargas Cari para obtener el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de asesor, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020



Edison Effer Apaza Tarqui

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 09:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Braulio Huanca Callasaca el secretario: Mg. Ugarte Portuondo Walter Antonio y como miembro: CP. Manuel Edilberto Segura Zelada y el asesor Ing. Edison Effer Apaza Tarqui con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: "Los costos de servicios como instrumentos de rentabilidad de una institución privada" de los Bachilleres:

- a) Jesús Ángel Vargas Cari
- b) Yenny Beatriz Povis Lazo
- c) Rosa Belinda Torres Medina

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Jesús Ángel Vargas Cari

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Yenny Beatriz Povis Lazo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (c): Rosa Belinda Torres Medina

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

  
\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## Tabla de contenido

---

<b>Resumen</b> .....	6
<b>Abstract</b> .....	6
1.1 <b>Introducción</b> .....	7
<b>Justificación</b> .....	8
<b>Referencias teóricas</b> .....	9
1.2 <b>Marco teórico</b> .....	9
<b>Costo de servicio</b> .....	9
<b>Costo variable</b> .....	10
<b>Costo fijo</b> .....	10
<b>Teorías del costo de servicio</b> .....	10
<b>Rentabilidad</b> .....	11
<b>Rentabilidad Financiera</b> .....	12
<b>Rentabilidad Económica</b> .....	12
<b>Rentabilidad sobre activos</b> .....	12
<b>Teorías de la rentabilidad</b> .....	12
1.3 <b>Metodología</b> .....	14
<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	14
1.4 <b>Resultados</b> .....	14
1.5 <b>Discusión</b> .....	24
1.6 <b>Conclusiones</b> .....	25
1.7 <b>Referencias</b> .....	27

### **Dedicatoria**

Dedicamos esta investigación a nuestras familias quienes han estado con nosotros a lo largo de todo el proceso de recopilación de información brindándonos su apoyo y tiempo. A nuestros docentes de la Universidad Peruana Unión que nos han apoyado en todo el transcurso de nuestra carrera universitaria.

### **Agradecimientos**

Queremos agradecer en primer lugar a Dios por darnos la fuerza e inteligencia necesaria para realizar una investigación adecuada y en segundo lugar a nuestras familias por la comprensión y apoyo a cada paso de este proyecto que iniciamos.

## **Resumen**

El objetivo de la investigación fue “Analizar la importancia de los costos de servicios como instrumento de gestión para generar mayor rentabilidad. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental, realizada en una muestra poblacional de los trabajadores del área de contabilidad en la Institución Educativa Privada San José de Mazamari de la región de Junín, 2018-2019, a quienes se les evaluó mediante un cuestionario y una entrevista. Los resultados muestran que la institución tiene problemas al determinar los costos de servicios ya que producto de ella no se ha podido desarrollar armónicamente, ocasionando problemas para determinar los precios de las matrículas, pagos a docentes y compra de materiales. Por lo tanto, la rentabilidad tiene dependencia de los costos fijos en una institución educativa privada. Asimismo, han demostrado un inadecuado manejo de estructuras de costos de servicios que a pesar de ello trataban de desarrollarse como tal buscando salir hacia el desarrollo.

**Palabras clave:** Costo de servicio, rentabilidad.

## **Abstract**

The objective of the research was “To analyze the importance of service costs as a management instrument to generate greater profitability. The study corresponds to a quantitative approach, of a descriptive type and non-experimental design, carried out in a population sample of workers in the accounting area at the San José de Mazamari Private Educational Institution in the Junín region, 2018-2019, who were evaluated using a questionnaire and an interview. The results show that the institution has problems when determining the costs of services since its product has not been able to develop harmoniously, causing problems to determine the prices of tuition, payments to teachers and purchase of materials. Therefore, profitability is dependent on fixed costs in a private educational institution. Likewise, they have shown an inadequate management of service cost structures that, despite this, tried to develop as such, seeking to move towards development. *Keywords: Cost; profitability*

## **1.1 Introducción**

La Organización de los Estados Iberoamericanos [OEI] (2012) menciona que mundialmente las instituciones educativas, se han adaptado a las diferentes variaciones que existe en el entorno económico, lo cual están centrados en optimizar los costos para mejorar la efectividad en las diferentes operaciones y funciones laborales. Asimismo, los costos de servicios son fundamentales para el sistema administrativos y contables de las instituciones educativas; de esta forma nos permite ver la efectividad para una buena toma de decisiones y obtener mayor rentabilidad, por lo tanto, el sistema de costos de servicio nos muestra el alcance de identificar y medir los costos.

El Ministerio de Educación (2014) señala que, debido al crecimiento de la población y la demanda por obtener una vacante en las instituciones educativas, se proponen lograr una mejoría en el área administrativa y en la dirección, esto se da mayormente en las instituciones privadas que pretenden ser más competitivos en las exigencias gubernamentales.

Por otro lado, se ha observado que la administración de las instituciones privadas no optimizan los costos, debido a que se está aplicando un liderazgo administrativo no acertado y no actualizado, asimismo, el proceso que se elabora en la contabilidad de costos no está relacionada a las actividades programadas de la institución, por lo tanto, no se obtiene resultados más exactos, ni una buena toma de decisión, es decir, no se toma en cuenta en los costos operativos, en las entradas económicas generadas por las matrículas, por las pensiones y materiales, tampoco se consideran todos los gastos incurridos para la institución.

Otra dificultad es la falta de control al personal docente y administrativo, esto ocasiona gastos innecesarios que afecta a la economía y al servicio de la calidad académica. Las instituciones privadas generalmente se caracterizan por el servicio de un buen nivel académico, sin embargo, adolecen de una buena infraestructura, los salarios no están a la altura de las instituciones públicas, ocasionando problemas e inseguridad a la institución, a los padres y a los estudiantes en general.

En tal sentido, se debe proyectar, una estrategia que brinde cambios de costos adecuados en las instituciones educativas privadas a nivel operativo para la toma de decisiones pertinentes de la administración y el cuerpo docente, esto será muy importante en la cooperación de todos los integrantes para lograr las metas y los objetivos propuestos y convertirse en instituciones más seguras y confiables.

En la institución educativa en estudio, se ha observado algunos problemas que se caracteriza por no tener un liderazgo administrativo pertinente, por la falta el equipamiento de la infraestructura, por el deficiente control laboral y los salarios de los docentes son bajos, sin embargo, es conocido por su calidad académica. En tal sentido, para minimizar esta problemática nos hemos propuesto investigar con el objetivo de analizar la importancia de los costos de servicios como instrumento de gestión para generar mayor rentabilidad.

Sin embargo, surgen varias inquietudes, al mismo tiempo se convierten en desafíos para la administración de instituciones educativas privadas, por ejemplo: ¿Cuál es la importancia de costo variable en la generación de una mayor rentabilidad?, ¿cómo influye el costo fijo en la generación de una mayor rentabilidad?, ¿cuál es la importancia de los costos de servicio frente a la rentabilidad económica?, ¿cómo influye los costos de servicio en la rentabilidad financiera?, ¿cuál es la importancia de los costos de servicio en la rentabilidad sobre activos?, entre otras interrogantes. Por todo lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de realizar un estudio respecto la importancia de los costos de servicios como instrumento de gestión para generar mayor rentabilidad en la Institución Educativa Privada San José de Mazamari de la región Junín.

### **Justificación**

La investigación es importante porque analizará la importancia de los costos de servicios como instrumento de gestión para generar mayor rentabilidad, es decir, el estudio es útil, ya que aportará a la institución a través del sistema de costos orientaciones respecto a la rentabilidad y a la toma de mejores decisiones. De igual modo, es importante porque a través del sistema de costos de servicios, se ayudará a la institución a aumentar su rentabilidad económica, esto conllevará a que los trabajadores tendrán más oportunidades en el ámbito laboral y económico.

Asimismo, el propósito de este trabajo es llevar una contabilidad de costos de servicio para optimizar los costos, y de esta manera obtener resultados más exactos y brindando una mejor toma de decisión. Los servicios de Educación en las instituciones tienen un alto nivel académico, pero un buen manejo de costo de servicios y la rentabilidad pueden generar aún más. Al respecto, Boschín y Metz (2009) menciona que las gestiones de costos en instituciones educativas permiten adaptar diferentes tipos de costos convenientes a las peculiaridades de los procesos, los cuales son muy importantes cuando se realiza la toma de decisiones en sus diferentes niveles. Según Morillo (2001) basada en rentabilidad financiera y reducción de costos nos menciona que los factores de la rentabilidad, son instrumentos insustituibles. Asimismo, la deducción de costos atiende los procesos internos como externos de competitividad.

## **Referencias teóricas**

### *Marco bíblico filosófico*

#### *Actuar con prudencia*

Cada verdadero seguidor de Cristo considerará todas las transacciones comerciales como una parte de su religión, adicionalmente se hace un llamado a actuar con prudencia, a calcular el costo para ser capaces de terminar la obra que han comenzado de modo que se pueda evitar el fracaso y el endeudamiento (White, 2007, p. 287).

#### *Importancia a los procesos y la responsabilidad*

Así mismo, en el capítulo 41 del libro de Génesis, hace referencia a la historia de José y la interpretación del sueño del faraón, respecto a 7 años prósperos y 7 años de escasez. El pasaje bíblico hace referencia a la importancia de los procesos y la responsabilidad que debe asumir el administrador o gerente de una empresa para prever la buena distribución de recursos

### **1.2 Marco teórico**

#### **Costo de servicio**

Son aquellos que se desarrollan en las empresas de servicios y donde no se efectúa transformación alguna, es decir que solo producen servicios donde el producto que se ofrece no es tangible, así mismo cada actividad o proceso que forma parte del servicio tiene un costo diferente y su costo está conformado exclusivamente y muy conocidos los tres elementos: los costos de mano de obra, materiales y los costos indirectos, son los elementos básicos que se debe tomar en cuenta o distinguir de acuerdo a la naturaleza del negocio porque no todos los entes de servicios utilizan en misma proporción los recursos todo va depender del tipo de servicio que se brinde (Chambergo, 2012, p.387).

Son los que se desarrollan en las empresas de servicios y donde no hay transformación, solo producen servicios. Cada servicio tiene un costo diferente, el producto que fabrica no es tangible y su costo comprende fundamentalmente: los costos de mano de obra y los costos indirectos, que son llevados como costos del periodo. (Chambergo, 2012 p.66).

El reconocimiento de los costos derivados de la prestación de servicios de actividades ordinarias requiere cierta técnica y procedimiento, para lo cual se debe tomar en cuenta todos los desembolsos como: personal, insumos y otros recursos utilizados para brindar dicho servicio, que se caracteriza por ser intangible y de consumo inmediato. (Choy, 2012 p.25).

### **Costo variable**

Según Sinisterra (2010) explica que los costos variables son los que varían de manera directa y proporcional frente a posibles cambios que haya en el volumen de la producción, es decir que, si el volumen de cada actividad sube en un 8%, el costo también sube en un 8%. Asimismo, Arias (1999) menciona que los materiales de trabajo son las cosas que se procesan o combinan para producir el servicio, la información o el final, entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero.

### **Costo fijo**

Según Mallo y Jiménez (2014) señala que “los costos fijos provienen del uso de factores productivos fijos. Son aquellos que, para tener una cantidad de producto, se necesita usar una cantidad pequeña. Son independientes del volumen de la producción” (p.62), mientras que Choy (2014) explica y pone como ejemplo que los costos fijos son aquellos que nunca cambian, no importa cuál sea el volumen o cantidad de bienes o servicios a producir. Algunos de estos tipos de costos son las depreciaciones de las máquinas, alquiler del local, sueldos al personal, ya que estos no están relacionados al nivel de producción de los servicios o bienes brindados por las empresas, como suele suceder con los costos variables o semivARIABLES.

De acuerdo a esto, los costos fijos son aquellos que no cambian significativamente, así suba o baje la producción o servicio, mayormente se mantienen en largos periodos de tiempo sin sufrir cambios representativos

### **Teorías del costo de servicio**

#### *Teoría del costo*

La teoría del costo del sistema de precios, el primer nombrado de esta teoría se dio en el artículo “The of the firm en el año 1937” por el autor Ronald Coase, este menciona que debe ser obligado investigar al contratista, ya que para operar transacciones es un mercado, es necesario proporcionarle ciertas informaciones, reglamentando ciertas condiciones en el contrato, de esta manera, instaurar un mercado, estableciendo respectivas prestaciones en el control de las obligaciones.

La teoría del precio es un conjunto sistemático de generalidades que nos ayuda a comprender el proceso de precios, ya que la teoría de costos es utilizada por los financieros en las diferentes empresas para mantener precios bajos y mayores ganancias. Estos costos son de vital importancia en la toma de decisiones. (Cortes,1975, p.37-42).

#### *Contabilidad de costos*

La contabilidad de costos se encarga de la planeación, clasificación, acumulación y control de costos. También es conocido con el nombre de contabilidad analítica y se constituye, junto a la contabilidad administrativa y a la contabilidad financiera, todo ello está vinculada con los costos de adquisición o con el uso de los bienes en el interior de la empresa (Horgren y Datar, 2012).

La contabilidad de costos calcula, afianza y da a conocer datos financieros y no financieros referidos a la obtención y/o consumo de recursos de una empresa, de esta manera haciendo más accesibles la información de la contabilidad administrativa y financiera. (López, 2010).

#### *Importancia de los costos*

En las empresas y las instituciones cómo se relacionaban los costos con la rentabilidad es fundamental y primordial, ya que al obtener los resultados de la compañía estos se desarrollan en conjunto y se convierten en un instrumento para estimar la compañía, asimismo esta puede estar sobreestimado el presupuesto, esto puede dar a entender como una reducción real del efectivo y el incremento de inventarios considerando costos no planeados (Universidad EAFIT, 2007, p.1).

#### **Rentabilidad.**

La rentabilidad permite conocer en qué medida los costos establecidos permiten a la empresa obtener un beneficio, y mantener la prosperidad de su producción, o, en caso contrario inducir la a organizarse de modo diferente, para asegurar su supervivencia, o a su expansión. “El estudio de la rentabilidad es el índice que permite tomar decisiones finales para solucionar las ventas o la producción” (Torres y González, 2017).

Díaz (2012) define como la capacidad que tiene una organización económica para generar utilidades en inversiones a futuro, asimismo la disminución de las obligaciones con terceros, con el fin de generar mayor nivel de producción y ventas con el propósito de obtener mayores beneficios y crecimiento. Cabe resaltar que se puede medir la rentabilidad de dos tipos, la rentabilidad económica y financiera. (p. 52).

Ccaccya. (2015) menciona que, la rentabilidad es la noción que se aplica a toda actividad económica en la que se utilice recursos materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener resultados positivos. Es decir, se va medir la eficiencia y productividad de los activos y fondos comprometidos en la empresa para generar beneficios. En otras palabras no solo debemos poner interés en el alto nivel de beneficios logrados, también se debe evaluar si para lograrlo se ha utilizado una cantidad considerable de recursos. Es decir, el hecho de generar utilidades no significa que el negocio sea rentable, el escenario ideal es obtener mayores beneficios utilizando menores recursos (Actualidad empresarial N° 341, 2da Quincena de diciembre 2015)

Kotler (2012) menciona que la rentabilidad es el resultado del proceso productivo, si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida para ello es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado (p.105)

### **Rentabilidad Financiera**

Sánchez (2002) señala que, la rentabilidad financiera o ROE es un indicador que se limita a un cierto momento del rendimiento extra conseguido por capitales propios, mientras que Aguirre (1997) menciona que la rentabilidad financiera son las ganancias por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento relacionado a las inversiones.

### **Rentabilidad Económica**

La determinación de la rentabilidad económica, nos ayudara a medir la facultad que tienen los activos, bienes o derechos, tales como las estanterías, mostradores y derecho de clientes para generar beneficio bruto, es decir, todos los beneficios que no sufren descuentos por gastos relacionados a ellos mismos, en otras palabras, es la diferencia entre el saldo de los ingresos y los gastos respectivamente (Moreno, 2018).

### **Rentabilidad sobre activos**

La rentabilidad sobre activos representa a la eficiencia del total de las inversiones dividido con los activos totales (Sánchez, 2002),

### **Teorías de la rentabilidad**

Daza (2016) menciona que la rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas. Por lo tanto, se afirma que la rentabilidad es una concreción de un resultado obtenido a partir de cualquier tipo de actividad económica, ya sea de transformación,

de producción o de intercambio, considerando que el excedente aparece en la parte final del intercambio.

Andrade (2011) señala que la rentabilidad es la facultad de producir ganancia y utilidades, la importancia de la rentabilidad no se basa en la contabilización de los gastos pasados sino en la proyección de futuros gastos. La rentabilidad está muy relacionada con la inseguridad de hechos futuros, esto incluye hechos probabilísticos y mayormente se enfoca sobre decisiones específicas.

#### *Indicador de la rentabilidad*

Hoz (2008) señala que los indicadores de rentabilidad calculan la facultad de la empresa para obtener ganancias. Por eso es importante para los integrantes que poseen la información financiera. Ya que las ratios son los que permiten conocer cuáles serán los resultados de la gestión de la gerencia”

#### *Importancia de la rentabilidad*

Jiménez y Lozano (2017) señala que la rentabilidad es de mucha importancia para todas las organizaciones, porque nos permitirá calcular el margen operacional entre las ventas, la rotación y la magnitud, así mismo está considerada como la serie que permite medir la relación que existe entre el beneficio obtenido y la inversión que se utilizaron para obtenerla. Además, la rentabilidad es un indicador básico para juzgar la eficiencia de la gestión financiera y analizar que si las empresas sean o no rentable de la misma manera nos va a ayudar a analiza o establecer datos estadísticos contables, estos deben obtener inversiones en la información de la empresa. El estudio de la rentabilidad es una herramienta que nos permite tomar decisiones finales para solucionar el problema con las ventas o la producción.

#### *Ratios de la rentabilidad*

Mestre (2016) menciona que los ratios son necesarias para comparar resultados de las diferentes partidas del balance; asimismo son aquellos que nos indican la configuración del activo y del pasivo que compone la empresa y también indican si la empresa o instituciones está utilizando de forma eficiente y eficazmente cada uno de los recursos.

### 1.3 Metodología

La investigación corresponde a un estudio no experimental, porque las variables no pueden ser manipuladas (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, pág. 152). El diseño es descriptivo porque se observó los hechos tal como se muestran en su contexto natural, luego se analizará de acuerdo a la situación real de sus manifestaciones de cada variable: costos de servicio y rentabilidad, durante el periodo 2018-2019 (Toro y Parra, 2016, p.89). El enfoque es cuantitativo. El tipo de la investigación es aplicada, debido a que ampliará el conocimiento sobre la problemática general de las instituciones educativas. La población y la muestra los trabajadores, es decir, el cien por ciento del área contable y administrativa de la Institución Educativa Adventista San José de Mazamari de la región de Junín durante el 2018-2019. El muestreo que se aplicó fue no probabilístico (Fernández y Baptista 2012).

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este artículo se analizaron los informes estadísticos, y se utilizó el programa SPSS V22 en español para Windows y el programa Microsoft office Excel 2019. Para la base de datos se utilizó la estadística descriptiva. Asimismo, en la variable costo de servicios se utilizó la encuesta de acuerdo al modelo de Pomalaza (2018) esto está conformada por 10 preguntas. El alfa de Cronbach fue de 0.91, para la variable rentabilidad se trabajó con el instrumento elaborado por Cardona y Cano (2016), que está compuesta por 11 preguntas. El alfa de Cronbach fue de 0.86. Para la obtención de información se utilizó una encuesta. Por su parte, Carrasco (2007) menciona que las técnicas de investigación se componen por un conglomerado de normas, reglas y pautas que guía las diferentes acciones que puedan realizar los investigadores en los procesos de la investigación científica.

### 1.4 Resultados

#### Resultado 1

En la tabla 1, se observa el 50% están de acuerdo, y el 33,3% totalmente de acuerdo, al manifestar que los materiales de oficina son asignados para determinar el costo de servicio.

**Tabla 1**

*Materiales de Oficina - Costo Variable*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	33,3
De acuerdo	3	50,0

Ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia.

## Resultado 2

En la tabla 2, se evidencia que el 50% están de acuerdo y el 33,3% totalmente de acuerdo que los materiales educativos son asignados para determinar el costo de servicio.

**Tabla 2**

*Materiales educativos*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	2	33,3
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

## Resultado 3

En la tabla 3, se observa que el 50% están de acuerdo y el 33,3% totalmente de acuerdo en que los materiales de limpieza son asignados para determinar el costo de servicio.

**Tabla 3**

*Materiales de limpieza*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	2	33,3
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

#### Resultado 4

En la tabla 4, se observa que el 50% están de acuerdo y el otro 50% totalmente ni acuerdo ni desacuerdo para que otros materiales utilizados en la prestación del servicio son identificados para determinar el costo de servicio.

**Tabla 4**

*Otros materiales*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

#### Resultado 5

En la tabla 5, se observa que el 50% está totalmente de acuerdo y el 33,3% ni acuerdo ni desacuerdo en que el contrato de alquiler de local se tiene en cuenta para determinar el costo de servicio.

**Tabla 5**

*Contrato de alquiler*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	3	50,0
de acuerdo	1	16,7
ni acuerdo ni desacuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

#### Resultado 6

En la tabla 6, se observa que el 66,6% están de acuerdo y el 16,7% están totalmente de acuerdo con el sueldo del personal sea asignado para determinar el costo del servicio.

**Tabla 6***El sueldo del personal es asignado para determinar el costo del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	1	16,7
de acuerdo	4	66,6
ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

*Fuente: Elaboración propia***Resultado 7**

En la tabla 7, se observa que el 50% están de acuerdo y el otro 50% están ni acuerdo ni desacuerdo en que el importe a pagar de servicios como agua, luz y teléfono son considerados para determinar el costo del servicio.

**Tabla 7***El importe a pagar de servicios como agua, luz y teléfono son considerados para determinar el costo del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
Total	6	100,0

*Fuente: Elaboración propia***Resultado 8**

En la tabla 8, se observa que el 100% están de acuerdo en la depreciación del costo de adquisición de los equipos de oficina se tiene en cuenta para determinar el costo de servicios.

**Tabla 8** *La depreciación del costo de adquisición de los equipos de oficina*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	6	100,0
Total	6	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

### Resultado 9

En la tabla 9, se observa que el 16.7% están totalmente de acuerdo, 16,7% están de acuerdo y el 66% ni acuerdo ni desacuerdo con los importes a pagar de mantenimiento de equipos de oficina son evaluados para determinar el costo de servicio.

**Tabla 9**

*Los importes a pagar de mantenimiento de equipos de oficina - Costos Fijos*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	1	16,7
de acuerdo	1	16,7
ni acuerdo ni desacuerdo	4	66,6
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

### Resultado 10

En la tabla 10, se observa que el 50% están de acuerdo y el 33.3% están ni acuerdo ni desacuerdo con la publicidad evaluada para incrementar el consumo del servicio se tiene en cuenta para determinar el costo de servicio.

**Tabla 10**

*La publicidad evaluada para incrementar el consumo del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	1	16,7
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

### Resultado 11

En la tabla 11, se observa que el 50% están de acuerdo y el 50% están ni acuerdo ni desacuerdo en que los ingresos por ventas obtenidos de la prestación del servicio se tienen en cuenta para determinar la rentabilidad económica.

**Tabla 11**

*Los ingresos por ventas obtenidos de la prestación del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración

**Resultado 12**

En la tabla 12, se observa que el 50% están ni acuerdo ni desacuerdo y el 33,3% están de acuerdo en que los costos generados por la prestación del servicio se tienen en cuenta para determinar la rentabilidad económica.

**Tabla 12**

*Los costos generados por la prestación del Servicio – Rentabilidad Económica*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	1	16,7
de acuerdo	2	33,3
ni acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

**Resultado 13**

En la tabla 13, se observa que el 50% están de acuerdo y el 33,3% totalmente de que el activo total conformado por los activos corrientes y no corrientes es identificado para determinar la rentabilidad económica.

**Tabla 13**

*El activo total conformado por los activos corrientes y no corrientes*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	2	33,3
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

**Resultado 14**

En la tabla 14, se observa que 50% están totalmente de acuerdo y el 33,3% de acuerdo con el beneficio neto obtenido se tiene en cuenta para determinar la rentabilidad financiera.

**Tabla 14**

*El beneficio neto obtenido*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	3	50,0
de acuerdo	2	33,3
ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

**Resultado 15**

En la tabla 15, se observa que el 66,7% están ni acuerdo ni desacuerdo y el 33,3% de acuerdo con los fondos propios conformados por el capital y las reservas se tienen en cuenta para determinar la rentabilidad financiera.

**Tabla 15**

*Los fondos propios conformados por el capital y las reservas – Rentabilidad Financiera*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	2	33,3
ni acuerdo ni desacuerdo	4	66,7
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

### Resultado 16

En la tabla 16, se observa que el 50% están de acuerdo y el otro 50% ni acuerdo ni desacuerdo con el beneficio bruto obtenido por el ingreso de ventas disminuido con los costos relacionado al servicio se tiene en cuenta para determinar la rentabilidad sobre activos.

**Tabla 16**

*El beneficio bruto obtenido por el ingreso de ventas disminuido con los costos relacionado al servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	3	50,0
ni acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

### Resultado 17

En la tabla 17, se observa que el 83.3% están ni acuerdo ni desacuerdo y el 16.7% de acuerdo con los intereses a pagar por prestamos son considerados para determinar la rentabilidad sobre activos.

**Tabla 17**

*Los intereses a pagar por prestamos*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	1	16,7
ni acuerdo ni desacuerdo	5	83,3
Total	6	100,0

Fuente: Elaboración propia

### Resultado 18

En la tabla 18, se observa el 83.3% están de acuerdo y el 16.7% ni acuerdo ni desacuerdo con los impuestos a pagar como el de renta son considerados para determinar la rentabilidad sobre activos

**Tabla 18**

*Los impuestos a pagar como el de renta son considerados para determinar la rentabilidad sobre activos*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	5	83,3
ni acuerdo ni desacuerdo	1	16,7
Total	6	100,0

Fuente: Elaboración propia

### Resultado 19

En la tabla 19, se observa que el 66.7% están totalmente de acuerdo y el 33.3% ni acuerdo ni desacuerdo con los gastos generales por la prestación del servicio se tienen en cuenta para permitir determinar la rentabilidad sobre activos.

**Tabla 19**

*Los gastos generales por la prestación del servicio - Rentabilidad sobre Activos*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	4	66,7
ni acuerdo ni desacuerdo	2	33,3
Total	6	100,0

Fuente: Elaboración propia

## Resultado 20

En la tabla 22, se observa que el 50% están ni acuerdo ni desacuerdo y el 33.3% de acuerdo con los activos corrientes de la empresa se tienen en cuenta para determinar la rentabilidad sobre activos.

**Tabla 20**

*Los activos corrientes*

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	1	16,7
de acuerdo	2	33,3
ni acuerdo ni desacuerdo	3	50,0
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

## Resultado 21

En la tabla 21, se observa que el 83.3% están ni acuerdo ni desacuerdo y el 16.7% de acuerdo con los activos no corrientes de la empresa se tienen en cuenta para determinar la rentabilidad sobre activos.

**Tabla 21**

*Activos no corrientes*

	Frecuencia	Porcentaje
de acuerdo	1	16,7
ni acuerdo ni desacuerdo	5	83,3
Total	6	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

## 1.5 Discusión

Obtenido los resultados de la investigación, se puede dar a conocer la discusión e interpretación.

El trabajo de nuestra investigación realizado tuvo como como objetivo principal analizar los costos de servicios como instrumento de la rentabilidad de una institución privada.

La prueba del instrumento de la investigación fue a través del Alfa de Cronbach obteniendo como resultado de 0,911% para las variables costo de servicio y 0,868% rentabilidad, respectivamente; después de haber realizado las encuestas. Se obtuvo un nivel de confiabilidad del 0.914% siendo un valor óptimo, ya que para ser confiable debe aproximarse a 1 y que sus valores sean superiores a 0.8, que garantizan la fiabilidad de dicha escala empleada. El Alfa de Cronbach medirá la consistencia entre los ítems, para Hernández (2014) afirma que, “Existen algunos autores que consideran que el coeficiente se debe ponderar entre 0.70 y 0.90, para que sea confiable y aceptable (p.295). En el artículo de revisión ambos valores son mayores a 0.8; por ende, los instrumentos son considerandos confiables y aceptables para su aplicación.

Ramos (2013), en su tesis titulada: Diseño de una Estructura de Costos para Maternal, Preescolar y Primaria del Centro de Estudios Colegio los Destinos, ubicado en la ciudad de Araure – Venezuela, concluye que:

El conocimiento de los costos le permitirá al Centro de Estudios Los Destinos, la toma de decisiones acertadas en relación a la prestación del servicio de educación desde el punto de vista gerencial, gracias a que podrá lograr una mejor optimización de los costos y con ello alcanzar altos niveles de eficiencia, eficacia y calidad en todos sus niveles, reflejando con ello una adecuada gestión.

Lopez (2011), en su tesis titulada: Estructura y asignación del costo total, del servicio de transporte de carga por carretera en una ruta corta, en la empresa de transporte “La Misericordia S.A.C.” del departamento de Lambayeque, que nos concluye que un sistema de costos eficientes y oportunos permitió a la empresa cotizar sus servicios de manera real estableciendo márgenes de utilidad razonables y brindar propuestas de mejoras a su cotización.

Zelada (2014), en su tesis titulada: Propuesta de implementación de un Sistema de Costos por Procesos en la cría intensiva de ganado porcino para mejorar la rentabilidad económica y financiera de la empresa granja San Luis E.I.R.L. Guadalupe – La Libertad año 2013, que concluyo que la Granja San Luis E.I.R.L. es una de las tantas empresas que trabajan sin establecer bien sus costos de producción guiándose solamente en precios de mercado, la propuesta de un sistema

de costos por procesos brinda información oportuna sobre los costos a través de procedimientos operacionales en forma coordinada al igual que la administración de la empresa debe darse bajo un enfoque moderno, como en la implementación de sistema de costos para poder tener un constante monitoreo de los cerdos por lotes y así evitar el encarecimiento innecesario de los animales y por ende garantizar la rentabilidad del negocio.

Con los resultados obtenidos, los costos de servicios se relacionan significativamente con la rentabilidad en la Instituciones Educativas Privadas.

## **1.6 Conclusiones**

- Se determinó el análisis del costo de servicio en la rentabilidad económica de una institución educativa privada pues, aunque se reestructuren los costos de servicio de forma experimental, nos ayudara a maximizar los recursos manteniendo un precio considerable, lo cual se refleja en la rentabilidad, ayudando a una mejora en la toma de decisiones.
- Según los resultados alcanzados, podemos determinar que la rentabilidad tiene dependencia de los costos fijos en una institución educativa privada. Asimismo, han demostrado un inadecuado manejo de estructuras de costos de servicios que a pesar de ello trataban de desarrollarse como tal buscando salir hacia el desarrollo.
- Los costos de servicios son elaborados con la única finalidad de generar mayor rentabilidad en las instituciones educativas a nivel internacional y nacional, así erradicar los inadecuados manejos contables y financieros que conllevaban a mantenerlo en lo mismo.
- El buen manejo de los costos de servicio es uno de los aspectos más importantes para la toma de buenas decisiones, asimismo, para obtener un producto o servicio de calidad, realizando gastos económicos mínimos y ofrecer precios razonables a los clientes, mejorar ante la competencia, y obtener mayor rentabilidad e ingresos.
- La importancia del costo fijo en la generación de una mayor rentabilidad permite establecer precios, ya que no se puede fijar un precio si no se cuenta con la información de cuanto nos cuesta el servicio, asimismo, nos permitirá analizar en que se está gastando más y decidir si se requiere implementar una política de

reducción de costos. Además, ayudar a conocer el punto de equilibrio, es decir, el punto donde podemos cubrir los costos con las utilidades generadas.

- La rentabilidad es importante porque permitirá financiar las operaciones de corto, mediano y largo plazo de una institución educativa.
- La rentabilidad económica y financiera es importante porque la rentabilidad económica es importante porque ayudará a determinar con carácter general si Institución Educativa es o no rentable en términos económicos. La rentabilidad financiera ayuda a la gerencia hacia una buena dirección de la institución, proporcionando objetivos y estándares claros.

## 1.7 Referencias

- Alvarez, M., & Pérez, C. (2016). Análisis del costo del servicio y su efecto en la utilidad en la Empresa Transportes Meléndez Sociedad de Responsabilidad Limitada, de Cajamarca, año 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Peruana del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11014>
- Andrade, C. (2011). *La producción y la Rentabilidad de la Empresa de Construcciones y Hormigones ECOHORMIGONES, CÍA Ltda, 2010* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1451>
- Athualpa, J. (2015). *Los costos de los servicios y su relación en la rentabilidad de la empresa de servicios Roa Ingenieros SAC*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1514>
- Avellaneda, R. (2016). *Diseño de una estructura de costos de servicios para determinar la rentabilidad del colegio particular San Joaquín y Santa Ana de Cutervo, Cajamarca en el periodo 2014* [Tesis de Licenciatura - Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3115/1/TESIS FINAL.pdf>
- Bautista, C. (2016). “Planeamiento financiero t su incidencia en la rentabilidad de tiendas OESCHLE en la ciudad de Huancayo 2016-2019 [Tesis de Licenciatura - Universidad Nacional de Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1626/TESIS CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boschin, M., & Metz, N. (2009). Gestión de costos en instituciones educativas. *Revista Digital Del Instituto Internacional de Costos, 5*, 2–25. [https://scholar.google.com/scholar?rlz=1C1SQJL\\_enPE884PE885&um=1&ie=UTF-8&lr&q=related:z9Eune5WRIVITM:scholar.google.com/](https://scholar.google.com/scholar?rlz=1C1SQJL_enPE884PE885&um=1&ie=UTF-8&lr&q=related:z9Eune5WRIVITM:scholar.google.com/)
- Cardona, D., & Cano, S. (2016). Estado de salud del adulto mayor de Antioquia, Colombia. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia, 19*, 71–86. [http://www.scielo.br/pdf/rbgg/v19n1/es\\_1809-9823-rbgg-19-01-00071.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rbgg/v19n1/es_1809-9823-rbgg-19-01-00071.pdf)
- Carrasco, R. (2007). *Metodologías para la Investigación en Gestión de Operaciones Septiembre* [Universidad Politécnica de Madrid]. [http://oa.upm.es/1143/1/CARRASCO\\_01\\_2007.pdf](http://oa.upm.es/1143/1/CARRASCO_01_2007.pdf)
- Choy, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc, 20*(37), 7–14. <https://doi.org/10.15381/quipu.v20i37.3852>
- Daza, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración, 61*(2), 266–282. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001>
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2012). Metodología de la Investigación. In *2014: Vol. 6ta Edició*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Horgren, C., & Datar, S. (2012). *Contabilidad de costos, Un enfoque gerencial* (Decimocuar). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hoz, B. (2008). Indicadores de rentabilidad: Herramientas para la toma decisiones financieras

- en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88–109. <https://doi.org/10.31876/rcs.v14i1.25389>
- Jiménez, V., & Lozano, M. (2017). Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa San José Inversiones S.R.L., Jaén, 2017 [Universidad Señor de Sipán]. In *Repositorio Institucional - USS*. [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4307/Jimenez Martinez - Lozano Herrera .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4307/Jimenez%20Martinez%20Lozano%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, H. (2011). *Estructura y Asignación del Costo total, del servicio de transporte de la carga por carretera en una ruta corta, en la empresa de transporte “ La misericordia SAC” del departamento de Lambayeque* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/206/TL\\_Lopez\\_Betancohurt\\_HelgaFany.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/206/TL_Lopez_Betancohurt_HelgaFany.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mestre, M. (2016). Análisis Financiero comparativo entre dos empresas del sector de la construcción [Universitat de les Illes Balears]. In *Universitat de les Illes Balears*. [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/4676/Mestre Soler, Maria Magdalena\\_232779\\_assignsubmission\\_file\\_GADE\\_2017\\_147.pdf?sequence=1](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/4676/Mestre%20Soler,%20Maria%20Magdalena_232779_assignsubmission_file_GADE_2017_147.pdf?sequence=1)
- Morales, G. (2017). *La gestión de inventario y su relación en la rentabilidad de la librería las Americas de la ciudad de Ambato* [Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes]. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3692>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de costos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 35–48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Pomalaza, A. (2018). “Liderazgo transformacional y Clima organizacional en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de Jesús María, Lima 2018” [Universidad César Vallejo]. In *Filosofía*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25790/Pomalaza\\_CAE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25790/Pomalaza_CAE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Toro, I., & Parra, R. (2016). *Método y conocimiento: Metodología de la Investigación*. [https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Torres, J., & González, W. (2017). Costos\_Gastos y su Impacto en la Rentabilidad de Empresas Exportadoras de Peces, Crustaceos y Moluscos. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–18. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad.html>
- Vargas, J. (2016). *Implantación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color SA* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/355>
- Zelada, H. (2014). Propuesta de implementación de un sistema de costos por procesos en la cría intensiva de ganado porcino para mejorar la rentabilidad económica y financiera de la empresa granja San Luis E.I.R.L. GUADALUPE - La Libertad, año 2013. [Tesis de

Licenciatura, Universidad de trujillo]. In *Repositorio Académico USMP*.  
[http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/3060/TESIS\\_DORA PERALTA  
FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe  
/bitstream/usmp/1119/1/leyva\\_gcr.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/3060/TESIS_DORA%20PERALTA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1119/1/leyva_gcr.pdf)