



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

ANÁLISIS DE LOS COSTOS DEL SERVICIO PARA FORMULAR ESTRATEGIAS QUE INCREMENTEN LA RENTABILIDAD EN LA IEP "ANGELITOS DE MARÍA", DE PACASMAYO, EN EL PERIODO 2018.

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Bach. María de los Angeles Mejía Deza

Asesor:

Mg. Carola Salazar Rebaza

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Carola Salazar Rebaza, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la estudiante:

- Bach. María de los Angeles Mejía Deza

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Análisis de los costos del servicio para formular estrategias que incrementen la rentabilidad en la IEP. "Angelitos de María", de Pacasmayo, en el periodo 2018, para aspirar al título profesional de: Contadora Pública por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Carola Salazar Rebaza

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: *Mejía Deza María de los Angeles*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *ANÁLISIS DE LOS COSTOS DEL SERVICIO PARA FORMULAR ESTRATEGIAS QUE INCREMENTEN LA RENTABILIDAD EN LA IEP "ANGELITOS DE MARÍA", DE PACASMAYO, EN EL PERIODO 2018.*

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Cecilia Fhon Núñez

Jurado
Presidente

Dra. Rossana Cancino Olivera

Jurado

Mg. Ana María Roncal Morales

Jurado

DEDICATORIA

A mis padres, Rosario y Luis, por apoyarme en cada meta propuesta y por brindarme todo su amor, es gracias a ustedes todo lo que soy y logro ahora.

A mi hermana mayor, Karla, por el estímulo, el apoyo incondicional en todo momento y por ser mi inspiración.

AGRADECIMIENTO

A Dios,

A mis padres,

A mi asesora,

A mis maestros,

A la gerente de la IEP "Angelitos de María".

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Hipótesis.....	15
CAPÍTULO 2. METODOLOGIA	16
2.1. Tipo de investigación	16
2.2. Población y muestra	17
2.2.1. Población	17
2.2.2. Muestra	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	17
2.3.1. Entrevista.....	17
2.3.2. Observación.....	18
2.3.3. Análisis documental.....	18
2.3.4. Encuesta.....	19
2.4. Procedimiento.....	19
2.5. Aspectos Éticos	20
2.6. Operacionalización de la Variable.....	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	21
3.1 . Datos Generales de la Empresa	21
3.1.1 . Reseña Histórica.....	21
3.1.2 . Razón Social	21
3.1.3 . RUC	21
3.1.4 . Domicilio Fiscal	21
3.1.5 . Rubro.....	23
3.1.6 . Logo	23
3.1.7 . Visión.....	24
3.1.8 . Misión.....	24

3.1.9 . Valores.....	24
3.1.10 . Proceso del servicio	25
3.2 . Determinación de los costos variables como materiales y mano de obra de las diferentes aulas de la institución educativa.	26
3.3 . Determinación de los costos y gastos fijos de la institución educativa en el período 2018.	29
3.4 . Determinación de la rentabilidad obtenida y análisis del punto de equilibrio en general y por aula.	38
3.5 . Desarrollo de estrategias para incrementar la rentabilidad.	40
3.5.1. Propuesta 1: Incrementar el precio de la matrícula a cambio de entregar el buzo de la institución.	45
3.5.2.Propuesta 2: Eliminar el cobro de gratificación en julio y diciembre.	46
3.5.3.Propuesta 3: Aperturar el turno tarde.	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable.....	20
Tabla 2 N° de Niños por docente de la IEP “Angelitos de María”	27
Tabla 3 Planilla variable de la IEP “Angelitos de María”	27
Tabla 4 Devengo de Beneficios Sociales variables	28
Tabla 5 Total Costo de planilla variable.....	28
Tabla 6 Resumen de costos variables de la IEP “Angelitos de María”	29
Tabla 7 Planilla fija de la IEP “Angelitos de María”	30
Tabla 8 Devengo de Beneficios sociales de planilla fija de la IEP “Angelitos de María” .	30
Tabla 9 Profesionales que no está en planilla.....	31
Tabla 10 Distribución de Costos y gastos fijos de planilla de la IEP “Angelitos de María”	32
Tabla 11 Costo de los Servicios Básicos de la IEP “Angelitos de María”	33
Tabla 12 Distribución de la energía eléctrica de la IEP “Angelitos de María”	33
Tabla 13 Distribución del agua de la IEP “Angelitos de María”.....	33
Tabla 14 Distribución del internet de la IEP “Angelitos de María”	34
Tabla 15 Resumen de costo de servicios básicos de la IEP “Angelitos de María”	34
Tabla 16 Costos de depreciación de la IEP “Angelitos de María”	35
Tabla 17 Costos de materiales y suministros fijos de la IEP “Angelitos de María”	36
Tabla 18 Capacitaciones de las profesoras de la IEP "Angelitos de María"	36
Tabla 19 Costo de material bibliográfico de la IEP "Angelitos de María"	37
Tabla 20 Costo de mantenimiento de la IEP "Angelitos de María"	37
Tabla 21 Resumen de Costos y gastos fijos de la IEP “Angelitos de María”	37
Tabla 22 Estado de Resultados marginal de la IEP “Angelitos de María”.....	38
Tabla 23 Punto de equilibrio de la IEP “Angelitos de María”	39

Tabla 24 Incremento porcentual de alumnado	45
Tabla 25 Proyección de resultados - Propuesta 1	46
Tabla 26 Proyección de resultados - Propuesta 2	47
Tabla 27 Costos fijos proyectados - Propuesta 3.....	48
Tabla 28 Proyección de resultados - Propuesta 3	48
Tabla 29 Resumen de resultados de las propuestas	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1	Mapa de ubicación de la IEP "Angelitos de María"	22
Ilustración 2	Frontis de la IEP "Angelitos de María"	23
Ilustración 3	Logo de la IEP "Angelitos de María"	23
Ilustración 4	Proceso del servicio de la IEP "Angelitos de María"	25
Ilustración 5	Resultados de encuesta - Pregunta 1	40
Ilustración 6	Resultados de encuesta - Pregunta 2	41
Ilustración 7	Resultados encuesta - Pregunta 3.....	41
Ilustración 8	Resultados encuesta - Pregunta 4.....	42
Ilustración 9	Resultados encuesta - Pregunta 5.....	42
Ilustración 10	Resultados encuesta - Pregunta 6.....	43
Ilustración 11	Resultados encuesta - Pregunta 7.....	43
Ilustración 12	Resultados encuesta - Pregunta 8.....	44

RESUMEN

La mayoría de las empresas que prestan servicios, en especial las pequeñas, no identifican sus costos de forma correcta, o lo hacen de forma empírica sin analizarlos adecuadamente. Por lo que los gerentes deberían interesarse más por conocer sus costos, siendo muy importante para sus empresas, debido a que así, se pueden tomar decisiones de mejora acertadas, teniendo una base sólida de donde partir.

Dado que se identificó esta necesidad, el principal objetivo de la investigación fue el analizar los costos del servicio de una empresa que brinda educación en el nivel inicial en la ciudad de Pacasmayo, para determinar y evaluar la rentabilidad, analizando su información para luego idear las estrategias que le permitan reducir costos innecesarios e incrementar sus ganancias. Para obtener los datos necesarios del presente trabajo de investigación, se utilizaron técnicas de recolección de datos, como entrevista, encuesta y análisis documental, con los cuales se pudo obtener un diagnóstico de la situación real en la que se encontraba la empresa. Partiendo de ello, se analizaron los costos, encontrando la rentabilidad que generaba la institución educativa, lo que permitió formular estrategias de incremento de la rentabilidad, quedando en evidencia la importante relación que existe entre ambas variables.

Palabras Clave: Análisis de Costos, Rentabilidad, Costos de Servicios.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En una situación actual de economía globalizada, donde las empresas crecen rápidamente y sus costos son más altos y complejos de determinar, especialmente en el sector de servicios, que Gonzales, Del Río y Domínguez (1989) definen como las actividades que no producen bienes, es relevante que se utilicen diversos mecanismos para poder obtener información de los costos y analizar estrategias que permitan al empresario incrementar su rentabilidad. Tal como lo menciona Zevallos (2012), el establecer los costos del servicio es un principal desafío para muchas organizaciones que realizan esta actividad.

Muchas veces, este tipo de empresas, fijan sus precios de acuerdo con la competencia o al entorno en donde se encuentran, pero esto no siempre cubre los costos y gastos necesarios para la prestación del servicio, no permite una rentabilidad suficiente o esperada para los dueños de las empresas.

Por todo ello, los gerentes priorizan el saber cuánto cuesta la prestación de su servicio, teniendo en cuenta todos costos en que incurren y formulando estrategias para la reducción de estos, así poder fijar un precio y tomar decisiones adecuadas en fin de obtener la mayor rentabilidad posible.

El mismo problema no ocurre solo en Perú, sino en cualquier parte del mundo, como ejemplo tenemos a Armijos y Barrera (2011) y a Yaguache y Olmedo (2016), los cuales en sus tesis realizadas en la empresa Cooperativa de "Transportes Loja" y en la empresa Mueblería y Ebanistería "Pepe Lucho", de Ecuador, respectivamente, concluyen que los socios no aplican los procedimientos adecuados para el análisis de costos y gastos, por lo que se les complica determinar la utilidad real de su empresa

por la prestación del servicio. En otras palabras, ya que no conocen los costos reales utilizados ni la utilidad con la que cuenta la empresa, se les dificulta determinar una rentabilidad exacta. Esto les impide tomar decisiones adecuadas de mejora y maximización de sus ganancias.

En una realidad más cercana como es nuestro país, tenemos a Mendoza y Apaza (2017) que en su tesis para la cadena de restaurantes "Inversiones Grupo Don Tomás SAC", de la ciudad de Cusco, llegan a la conclusión de que no se administra el sistema de costos adecuadamente, por lo que los precios fijados vigentes de los diferentes platos que se ofrecen no se establecen correctamente en relación al costo de cada uno, en este sentido, con un correcto análisis de sus costos y la aplicación de ciertas estrategias que desarrollen en base a ello, la cadena de restaurantes sería más rentable y competitiva. Entonces, se puede decir que sí existe una relación significativa entre los costos de servicios y la rentabilidad

Para tener una perspectiva del rubro de la empresa en estudio, se considera la investigación de Avellaneda (2016), que refiere que el Colegio Particular "San Joaquín y Santa Ana de Cutervo" tiene bastantes deficiencias por la falta del análisis y una estructura de costos que se adecue a sus operaciones, lo que impide que tengan el conocimiento real su utilidad y que se tomen decisiones más acertadas en cuanto a los distintos factores y áreas en las que se divide el colegio, Por otra parte, el analizar adecuadamente los costos también ayudó a obtener un presupuesto más objetivo para el año siguiente.

Con respecto a empresas de la localidad, tenemos a Caballero (2013), que en su tesis de "Propuesta de implementación del sistema de costos por órdenes de servicios y su incidencia en la rentabilidad y liquidez de la Clínica del Riñón Santa Lucía de la ciudad de Trujillo en el periodo 2012" concluye que, al no existir un

sistema de costos formalizado, procedimientos, ni cálculos para la asignación de los costos de la mano de obra, el costo indirecto y del servicio, no se revela el margen real de utilidad. De esta situación se desprende un registro incorrecto de los costos de producción en la contabilidad general de la empresa, presentando en los estados financieros una estructura no acorde con el proceso de prestación de servicios.

Como se puede apreciar, no todas las instituciones llevan un sistema de costeo adecuado, generalmente lo hacen de forma empírica y poco exacta. Como es el caso de la IEP "Angelitos de María", donde la gerente conoce de manera general los costos y gastos en que incurre la empresa, luego los resta a los ingresos y de esta manera obtiene una rentabilidad que no es exacta. Puesto que, referente a los conceptos de ingresos como son matrículas y pensiones solo están cubriendo los gastos en que incurre la institución, y ya que no determina exactamente cuál es el beneficio económico que genera el colegio, no se pueden tomar muchas decisiones que mejoren la economía de la institución.

Partiendo de ello, de acuerdo con Chambergo (2015), son costos de Servicios los que se desarrollan en las empresas 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 costo del periodo.

Es por esto, que el presente trabajo se centrará en analizar los costos del servicio y a partir de allí formular estrategias que permitan incrementar la rentabilidad de la IEP "Angelitos de María", empresa que presta servicios de educación inicial a la población pacasmayina desde el año 2004.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el análisis de los costos del servicio permite formular estrategias para incrementar la rentabilidad de la IEP "Angelitos de María" de Pacasmayo en el periodo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar los costos del servicio para formular estrategias que incrementen la rentabilidad de la IEP "Angelitos de María", de Pacasmayo, en el periodo 2018

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar los costos variables de la institución educativa.
- Determinar los costos y gastos fijos de la institución educativa en el período 2018.
- Establecer la rentabilidad obtenida y analizar el punto de equilibrio en general y por aula.
- Desarrollar propuestas de estrategia para incrementar la rentabilidad y proyectar los posibles resultados

1.4. Hipótesis

El análisis de los costos del servicio ayuda a determinar de forma precisa la rentabilidad que genera la IEP "Angelitos de María", lo cual permite formular estrategias adecuadas para incrementar las ganancias.

CAPÍTULO 2. METODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación

Para el caso en estudio se describió la situación actual de los costos de la empresa, estos se analizaron de manera correcta, y al identificar las necesidades puntuales de cada nivel, se propusieron estrategias para maximizar la rentabilidad de la IEP. "Angelitos de María". Según esto, la investigación es analítica y propositiva, ya que, por una parte, una investigación analítica consiste en el análisis de los elementos de un tema y la búsqueda intencionada de soluciones a problemas encontrados. Y, por otro lado, en concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), una investigación propositiva es en la que se describe la situación actual que tiene la empresa objeto de estudio y se determina que necesita para su mejora mediante la propuesta de solución.

La presente investigación también es de carácter no experimental, ya que no se someterá a la empresa a ningún sistema de prueba. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Siendo su esquema el siguiente:

M → O → A → P

Donde:

M= Muestra

O= Observación de la muestra

A = Análisis

P= Propuesta

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para López (2004), la población es el conjunto global de personas u objetos de los que se quiere obtener algo en una investigación.

Dada la definición del autor, se toma como población a la documentación relacionada a los costos, gastos e ingresos de la IEP "Angelitos de María" y a sus clientes.

2.2.2. Muestra

López (2004) nos describe la muestra como un subconjunto o parte de la población en que se llevará a cabo la investigación. Es decir, la muestra es una parte representativa y significativa de la población.

Teniendo esto en cuenta, la muestra de la presente investigación será la documentación relacionada a los costos, gastos e ingresos de la IEIP "Angelitos de María" y sus clientes en el periodo 2018.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

A continuación, se detallan las técnicas e instrumentos que se utilizarán en la presente investigación.

2.3.1. Entrevista

Olabuénaga (2012) indica que la entrevista es una técnica que sirve para obtener que una persona transmita verbalmente al entrevistador su definición personal de la situación o tema abordado.

De acuerdo con ello, la primera técnica que se utilizará es una entrevista a la gerente de la institución para obtener información acerca del procedimiento que ella utiliza para calcular su costo del servicio, y para conocer cuáles son los elementos con los que se trabajará.

Instrumento: Ficha de entrevista.

2.3.2. Observación

Campos y Martínez (2012) definen la observación como la forma más estructurada y lógica para el registro visual de lo que se pretende conocer; en otras palabras, captar de la manera más objetiva posible lo que ocurre en la realidad, ya sea para describirla, analizarla o explicarla desde un punto de vista científico.

Por lo que la siguiente técnica que se utilizará es la observación, para conocer detalles de la empresa y así poder tener un conocimiento general de lo que se investigará.

Instrumento: Ficha de Observación.

2.3.3. Análisis documental

García (1993) presenta al análisis documental, comúnmente, como un conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido de un documento para facilitar su consulta o recuperación, o incluso para identificar un producto que le sirva de sustituto. Por lo que, una de las técnicas que se utilizarán es un análisis documental de la información física que nos proporcione la institución con respecto a los costos en que incurren.

Instrumento: Ficha de Análisis Documental

2.3.4. Encuesta

Para Anguita, J., Labrador, J., Campos, J. (2003), la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez.

Siguiendo este concepto, se hará uso de la encuesta para hacer un sondeo de los clientes potenciales que tiene la empresa en su entorno, lo que permitirá que las estrategias también se enfoquen en la captación de más clientes.

Instrumento: Cuestionario.

2.4. Procedimiento

Se iniciará con la entrevista a la gerente y visita a las instalaciones del centro educativo con el fin de obtener información acerca de la empresa y de los costos y gastos en que incurre para la prestación del servicio.

Una vez realizada la entrevista y cuando se haya obtenido una conclusión, se procederá a sintetizar de la información recolectada mediante las técnicas e instrumentos, tabulando tablas de costeo, clasificándolos en variables y fijos, calculando el punto de equilibrio y la rentabilidad.

Luego se procederá a realizar una encuesta, aplicando un cuestionario a una muestra de los clientes de la institución, de la cual se recogerán datos que se sintetizarán y analizarán para la formulación de las estrategias de reducción de costos y maximización de la rentabilidad en la empresa.

2.5. Aspectos Éticos

La información presentada en el presente trabajo de investigación que pertenece a otros autores ha sido debidamente citada y no copiada de otros trabajos de investigación excepto, por haber hecho uso de antecedentes y de bases teóricas que ya existen. También, el contenido de este informe de investigación es fidedigno de acuerdo con la realidad de la IEP "Angelitos de María" y sin tener que suponer ni especularlo.

2.6. Operacionalización de la Variable

Tabla 1 Operacionalización de la variable

Definición conceptual de la(s) variable(s)	Definición operacional de la(s) variable(s)	Dimensiones de la(s) variable(s)	Indicadores
Análisis del costo de Servicios	Son los que se desarrollan en las empresas 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 costo del periodo.	Costos variables	Mano de obra variable
		Costos fijos	Mano de obra fija
			Servicios Básicos
			Depreciación
			Materiales
		Rentabilidad por el servicio	Costo variable total
			Costo fijo total
Ingresos totales			
			Punto de equilibrio

Fuente: Elaboración propia de la autora.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Datos Generales de la Empresa

3.1.1. Reseña Histórica

El Jardín de Niños “Angelitos de María” surge el 01 de abril del 2002 en Av. Alfonso Ugarte N° 175 en la provincia de Pacasmayo y con Resolución Directoral N° 1100, del 10 de noviembre del 2004, para brindar sus servicios exclusivamente a niños de 3, 4 y 5 años.

Nace como una idea emprendedora de su actual directora Rosario Deza Ocón, viendo la necesidad que el pueblo tenía por contar con una institución educativa inicial, que no solo ayudara a niños de manera cognitiva, sino también a desarrollar sus destrezas tanto artísticas como incentivarlos a los deportes.

Poco a poco nuestro reconocimiento se fue dando debido a los niños egresados quienes van a nuevas instituciones educativas y logran adaptarse con tal rapidez debido a la buena formación con que fueron instruidos. Ahora más que los afiches y la publicidad, los niños egresados son nuestra mejor carta de presentación debido a la formación íntegra que se les brindó a lo largo de toda su Educación Inicial en esta Institución Educativa.

3.1.2. Razón Social

IEP. “Angelitos de María”

3.1.3. RUC

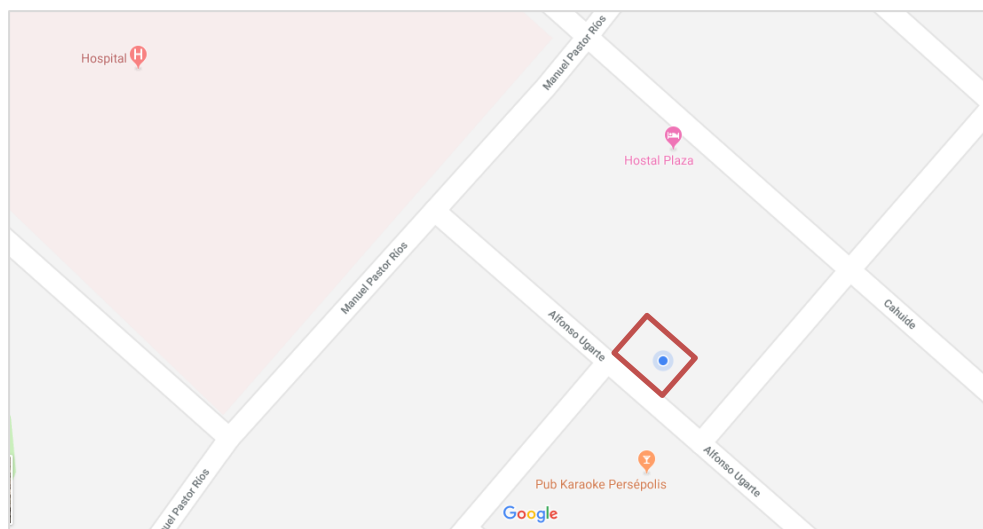
17440117511

3.1.4. Domicilio Fiscal

Jr. Alfonso Ugarte 175 – El Porvenir – Pacasmayo – La Libertad.

La Institución se encuentra en la parte alta de Pacasmayo, a una cuadra del hospital de EsSalud de la ciudad, como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 1 Mapa de ubicación de la IEP “Angelitos de María”



Fuente: Imagen extraída de google maps

La Institución cuenta con un área comercial de 193.50 m². Su exterior de fachada (Ver Ilustración 2) cuenta con una calzada con veredas de cemento con una pista básica (pedregosa) de moderadas condiciones de tránsito vehicular y peatonal.

Ilustración 2 Frontis de la IEP "Angelitos de María"



Fuente: Elaboración propia de la autora.

3.1.5. Rubro

Empresa dedicada a brindar el servicio de educación – Nivel Inicial, en la ciudad de Pacasmayo.

3.1.6. Logo

El logo del colegio se creó en el año 2004 y fue modificado en 2010, hasta la fecha se cuenta con el mismo logo.

Ilustración 3 Logo de la IEP "Angelitos de María"



Fuente: Archivo de la IEIP "Angelitos de María"

3.1.7. Visión

Para el 2020 la Institución Educativa Inicial Particular “Angelitos de María” tiene por visión: “Ser la Institución Educativa líder en la formación de estudiantes con una elevada autoestima, personalidad y práctica de valores, autónomos y críticos en la toma de decisiones, con interés en el estudio e investigación, que construyan sus propios aprendizajes, buscando siempre la superación personal y partícipes de su desarrollo familiar y de su comunidad”.

3.1.8. Misión

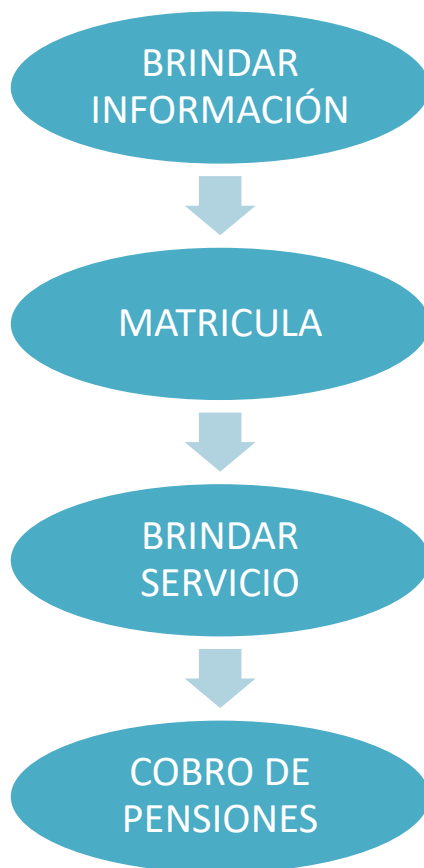
Brindar un servicio de educación de calidad, orientado a que los niños y niñas se involucren en la construcción de sus propios aprendizajes, en el estudio, la investigación y a la práctica de valores, aplicando los mejores principios y metodologías propios del enfoque educativo actual.

3.1.9. Valores

- Honradez
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Disciplina
- Identidad

3.1.10. Proceso del servicio

Ilustración 4 Proceso del servicio de la IEP "Angelitos de María"



Fuente: Elaboración propia de la autora.

- **Brindar Información:**

La encargada de este proceso es la directora del centro educativo, la señora Rosario. Ella guía a los padres de familia por las diferentes aulas del plantel, así como también brinda la información de los servicios que ofrece el jardín. Esto se desarrolla principalmente en los meses de verano y a mitad de año cuando los padres buscan vacantes.

- **Matrícula:**

Teniendo la información necesaria, el padre de familia se acerca a la Institución y lleva a cabo la matrícula de su hijo. Esta consiste en

proporcionar ciertos datos personales tanto del niño como de los padres y la cancelación de la matrícula y un mes de pensión adelantado en una Entidad Financiera (Caja Trujillo).

- **Brindar Servicio:**

El servicio educativo comienza en la primera semana de marzo y los niños tienen un mes de adaptación para adecuarlos nuevamente o por primera vez a las clases. Luego de esto se procede a tener clases normales cumpliendo con el cronograma de actividades y horario planificado previamente.

- **Cobro De Pensión:**

Los días 05 de cada mes, los padres deben acercarse a la Caja Trujillo y cancelar la respectiva pensión de S/ 160.00, de no ser cancelada a tiempo, la Caja les cobrará una mora. Luego de haber efectuado el pago, el padre de familia debe acercarse a la Institución y canjear su Boucher con una boleta, además de cancelar en efectivo una cuota extra de S/ 10.00 para gastos de APAFA.

3.2. Determinación de los costos variables de las diferentes aulas de la institución educativa.

Dentro de los costos variables se ha considerado a la mano de obra directa que de acuerdo con Rojas (2014) es la remuneración en dinero o en especie que se da al personal que labora de manera directa en el proceso o en la prestación del servicio. En este caso específicamente las profesoras que puedan variar dependiendo de la cantidad de alumnos que haya.

La gerente manifestó en la entrevista realizada que, con respecto a la remuneración de las profesoras, ésta varía de acuerdo con la cantidad de niños que tenga el aula. Se pudo observar que existen 3 aulas, cada una con 18, 16 y 17 niños respectivamente, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2 N° de Niños por docente de la IEP “Angelitos de María”

CARGO	N° DE NIÑOS
Docente Inicial 3 años	18
Docente Inicial 4 años	16
Docente Inicial 5 años	17
TOTAL	51

Fuente: Elaboración propia de la autora.

El monto que se les paga a cada maestra por niño es de S/ 60.00, lo que significa que mientras más alumnos haya en el aula, mayor será el sueldo de la maestra, y viceversa. Teniendo en cuenta que las remuneraciones no pueden ser menores a la Remuneración mínima vital de acuerdo al Régimen al que está acogida la empresa que es el MYPE Tributario, a partir de ese monto es variable la planilla según el número de niños.

Tabla 3 Planilla variable de la IEP “Angelitos de María”

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	INGRESOS	DSCTOS.	NETO	APORTES
			REMUN. BASE	ONP		ESSALUD
1	Carmen Gonzales Paredes	Prof. 5 años	1,020.00	132.60	887.40	91.80
2	Elsa Ventura León	Prof. 4 años	960.00	124.80	835.20	86.40
3	Karina Bardales Paredes	Prof. 3 años	1,080.00	140.40	939.60	97.20
			3,060.00	397.80	2,662.20	275.40

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Cada profesora tiene derecho a sus beneficios sociales de acuerdo a la ley del Régimen MYPE Tributario, se consideraron variables ya que todos los porcentajes dependen del sueldo básico, el cual en este caso es variable también. El devengo de estos beneficios se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 4 Devengo de Beneficios Sociales variables

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	REMUN. ANUAL	VACAC.	GRATIF.	BONIF. EXTRAORD.	TOTAL BENEF.
1	Carmen Gonzales Paredes	Profesora 5 años	12,240.00	510.00	1,020.00	91.80	1,621.80
2	Elsa Ventura León	Profesora 4 años	11,520.00	480.00	960.00	86.40	1,526.40
3	Karina Bardales Paredes	Profesora 3 años	12,960.00	540.00	1,080.00	97.20	1,717.20
			36,720.00	1,530.00	3,060.00	275.40	4,865.40

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Teniendo en cuenta las dos tablas anteriores, se obtuvo el total de los costos variables de la planilla de la institución, monto de se muestra en la tabla contigua.

Tabla 5 Total Costo de planilla variable

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	REMUN. COMPUT. ANUAL	ESSALUD ANUAL	TOTAL BENEFICIOS	TOTAL DIST.
1	Carmen Gonzales Paredes	Profesora 5 años	10,648.80	1,101.60	1,621.80	13,372.20
2	Elsa Ventura León	Profesora 4 años	10,022.40	1,036.80	1,526.40	12,585.60
3	Karina Bardales Paredes	Profesora 3 años	11,275.20	1,166.40	1,717.20	14,158.80
			31,946.40	3,304.80	4,865.40	40,116.60

Fuente: Elaboración propia de la autora

Habiendo obtenido el monto total de la planilla variable (ver tabla 5), se procedió a calcular el costo variable unitario para cada niño.

Tabla 6 Resumen de costos variables de la IEP “Angelitos de María”

	NIÑOS	ANUAL	
		TOTAL	UNIT
PLANILLA	51.00	40,116.60	786.60
	51.00	40,116.60	786.60

Fuente: Elaboración propia de la autora.

3.3. Determinación de los costos y gastos fijos de la institución educativa en el período 2018.

Se consideró la mano de obra fija, la cual su sueldo no varía ni está sujeta a la cantidad de niños. Estos fueron la Gerente-directora, la auxiliar, el guardián y el profesor de danza. Mismos que se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 7 Planilla fija de la IEP "Angelitos de María"

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	INGRESOS		DSCTOS.	NETO	APORTES
			REMUN. BASE	ASIGNAC. FAM.	ONP		ESSALUD
1	Carmen Gonzales Paredes	Profesora 5 años		93.00		93.00	
2	Elsa Ventura León	Profesora 4 años		93.00		93.00	
3	Karina Bardales Paredes	Profesora 3 años		93.00		93.00	
4	Rosario Deza Ocón	Gerente - director	1,500.00	93.00	195.00	1,398.00	135.00
5	Gloria Arribasplata Sánchez	Auxiliar	465.00	93.00	60.45	497.55	83.70
6	Luis Mendoza Sánchez	Guardián	465.00	93.00	60.45	497.55	83.70
			2,430.00	558.00	315.90	2,672.10	302.40

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Al igual que las profesoras, cada trabajador tiene derecho a sus beneficios sociales de acuerdo a la ley del Régimen MYPE Tributario, estos se consideraron fijos ya que, en este caso, no importa la cantidad de niños que tenga el colegio, siempre tendrán el mismo sueldo. El devengo de estos beneficios se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 8 Devengo de Beneficios sociales de planilla fija de la IEP "Angelitos de María"

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	REMUN. ANUAL	VACAC.	GRATIF.	BONIF. EXTRAORD.	TOTAL BENEF.
1	Rosario Deza Ocón	Gerente - director	18,000.00	750.00	1,500.00	135.00	2,385.00
2	Gloria Arribasplata Sánchez	Auxiliar	5,580.00	232.50	465.00	41.85	739.35
3	Luis Mendoza Sánchez	Guardián	5,580.00	232.50	465.00	41.85	739.35
			29,160.00	1,215.00	2,430.00	218.70	3,863.70

Fuente: Elaboración propia de la autora.

La institución presta los servicios de dos profesionales a lo largo del año, los cuales emiten un recibo por honorarios. El profesor de Danza es contratado 5 meses al año, meses que el colegio ya tiene previsto presentar números musicales, por ser meses en que se celebran festividades tales como día de la madre, día del padre, fiestas patrias, aniversario y navidad. Con respecto al contador, este es externo y también emite un recibo por honorarios.

Tabla 9 Profesionales que no está en planilla.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	HONORARIOS
1	Omar Cholán Felipe	Profesor de Danza	250.00
2	Jaime Chávez Castañeda	Contador	150.00
			400.00

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Se distribuyeron los costos y gastos de planilla fijos de la institución de acuerdo a dónde se desempeña cada trabajador, si es en las aulas, se divide entre las tres, y si es a administración o ventas, en qué porcentaje trabaja para cada una de las áreas.

Tabla 10 Distribución de Costos y gastos fijos de planilla de la IEP "Angelitos de María"

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	REMUN. COMPUT. ANUAL	ESSALUD ANUAL	TOTAL BENEF.	TOTAL DIST.	COSTO			GASTO	
							AULA 3 AÑOS	AULA 4 AÑOS	AULA 5 AÑOS	ADMIN.	VENTAS
1	Rosario Deza Ocón	Gerente - director	16,776.00	1,620.00	2,385.00	20,781.00				10,390.50	10,390.50
2	Gloria Arribasplata Sánchez	Auxiliar	5,970.60	1,004.40	739.35	7,714.35	2,571.45	2,571.45	2,571.45		
3	Luis Mendoza Sánchez	Guardián	5,970.60	1,004.40	739.35	7,714.35	2,571.45	2,571.45	2,571.45		
4	Omar Cholán Felipe	Profesor de Danza	1,250.00			1,250.00	416.67	416.67	416.67		
5	Jaime Chávez Castañeda	Contador	1,800.00							1,800.00	
			31,767.20	3,628.80	3,863.70	37,459.70	5,559.57	5,559.57	5,559.57	12,190.50	10,390.50

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Los servicios básicos que consume la institución educativa se consideraron costo fijo según García (2012) ya que, en cuestión de luz y telefonía e internet, el recibo no varía con respecto a la cantidad de alumnos. El agua no se mide de acuerdo con el consumo, en la zona que se encuentra ubicado el plantel el monto del agua es el mismo para todos.

Tabla 11 Costo de los Servicios Básicos de la IEP "Angelitos de María"

Nº	DESCRIPCION	TOTAL MES	TOTAL ANUAL
1	Energía Eléctrica	110.00	1,320.00
2	Agua	15.00	180.00
3	Internet	110.00	1,320.00
		235.00	2,820.00

Fuente: Elaboración propia de la autora.

La energía eléctrica se distribuyó de acuerdo al promedio de consumo de Kw/h de cada área según las horas en que usan la luz.

Tabla 12 Distribución de la energía eléctrica de la IEP "Angelitos de María"

	TOTAL	AULAS	ADMINIST.	VENTA
LUZ	160 Kw/h	80 Kw/h	60 Kw/h	20 Kw/h
	S/. 110.00	S/. 55.00	S/. 41.25	S/. 13.75

Fuente: Elaboración propia de la autora.

El agua, de la misma manera, se distribuyó de acuerdo al consumo de este servicio por área y al número de personas.

Tabla 13 Distribución del agua de la IEP "Angelitos de María"

	TOTAL	AULAS	ADMINIST.	VENTA
AGUA	58 PERSONAS	51	6	1
	S/. 15.00	S/. 13.19	S/. 1.55	S/. 0.26

PERSONAS		51	
AULAS		S/.	13.19
3 AÑOS	18	S/.	4.66
4 AÑOS	16	S/.	4.14
5 AÑOS	17	S/.	4.40

PERSONAS		6	
ADMINISTRATIVO		S/.	1.55
DIRECTORA	1	S/.	0.26
PROFESORAS	3	S/.	0.78
AUXILIAR	1	S/.	0.26
GUARDIAN	1	S/.	0.26

PERSONAS		1	
VENTA		S/.	0.26
DIRECTORA	1	S/.	0.26

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Y finalmente el internet, se direccionó totalmente al área administrativa debido a que el colegio en el 2018 sólo contaba con una computadora conectada a internet ubicada en el área administrativa.

Tabla 14 Distribución del internet de la IEP "Angelitos de María"

	TOTAL	AULAS	ADMINIST.	VENTA
INTERNET	100%	0%	100%	0%
	S/. 110.00	S/. -	S/. 110.00	S/. -

Fuente: Elaboración propia de la autora.

En resumen, los servicios básicos consumidos en la institución por cada área quedan de la siguiente manera, mensual y anualmente.

Tabla 15 Resumen de costo de servicios básicos de la IEP "Angelitos de María"

	COSTO	GASTO		TOTAL
	AULAS	ADMINIST.	VENTA	
LUZ	55.00	41.25	13.75	110.00
AGUA	13.19	1.55	0.26	15.00
INTERNET	-	110.00	-	110.00
TOTAL MENSUAL	68.19	152.80	14.01	235.00
TOTAL ANUAL	818.28	1,833.62	168.10	2,820.00

Fuente: Elaboración propia de la autora.

La depreciación de los activos del colegio también está dentro de los costos fijos, ya que se deprecian de igual manera, independientemente de la cantidad de alumnos con los que se cuente. De acuerdo con el tipo de activo, se consideró el porcentaje establecido correspondiente, y se calculó la depreciación mensual y anual tal como se muestra a detalle en la siguiente tabla.

Tabla 16 Costos de depreciación de la IEP "Angelitos de María"

CANT	DESCRIPCION	PRECIO	TOTAL	%	DEP. ANUAL	DEP. POR MES
1	Local Institucional	50,000.00	50,000.00	5%	2,500.00	208.33
60	Sillas de madera	25.00	1,500.00	10%	150.00	12.50
12	Mesas de madera	55.00	660.00	10%	66.00	5.50
4	Escritorio melamine	120.00	480.00	10%	48.00	4.00
2	Radios	500.00	1,000.00	25%	250.00	20.83
1	Computadora	1,300.00	1,300.00	25%	325.00	27.08
1	Impresora multifuncional	4,000.00	4,000.00	25%	1,000.00	83.33
		56,000.00	58,940.00		4,339.00	361.58

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Otro costo que se consideró fijo es el de los materiales o suministros que la empresa adquiere durante el año, que son adicionales a los que los niños traen en la lista de útiles a principio del año. Esto sucede ya que surgen imprevistos en alguna actividad, tarea o manualidad en la que se necesitan materiales adicionales que la empresa opta por comprar y no pedirle a los padres de familia para evitar incomodidades, además de que es mínimo el gasto que originan.

Tabla 17 Costos de materiales y suministros fijos de la IEP "Angelitos de María"

Nº	DESCRIPCION	UND. MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
1	Plastilina	CJA	6	3.00	18.00
2	Silicona Líquida	UND	5	1.50	7.50
3	Cinta de embalaje	UND	6	2.50	15.00
4	Cinta masking tape	UND	6	2.80	16.80
5	Microporoso	PLANCHA	12	12.00	144.00
6	Cartulinas plastificadas de colores	BLOQUE X 12	2	15.00	30.00
7	Cartulina con diseño	UND	5	8.00	40.00
8	Papel Bond	CJA X 5 MILLAR	12	9.00	108.00
9	Tijeras de formas	UND	5	12.00	60.00
10	Perforador de formas	UND	6	9.00	54.00
11	Pintura APU	UND	12	2.00	24.00
12	Tinta de impresora	BOTELLA	12	30.00	360.00
				106.80	877.30

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Durante el año, las maestras son capacitadas en talleres o programas que les sirven para mejorar o implementar nuevas técnicas en su método de enseñanza, lo que beneficia principalmente a los alumnos y permite que se pueda brindar un servicio de calidad. Estas capacitaciones son las siguientes.

Tabla 18 Capacitaciones de las profesoras de la IEP "Angelitos de María"

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
Taller de ambientación de aulas	150.00
Implementación de nuevo currículo	180.00
Planificación y programación de las unidades	120.00
450.00	

Fuente: Elaboración propia de la autora.

El colegio también compra material bibliográfico que utilizan las profesoras para trabajar en clase o para dejar tareas, esto lo adquieren una vez al año por lo que se consideró un costo fijo.

Tabla 19 Costo de material bibliográfico de la IEP "Angelitos de María"

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	IMPORTE
Colección de revistas krear	6 UNID	100.00
Foto copiables de láminas para colorear	20 UNID	100.00
		200.00

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Por último, se calculó el importe del costo de mantenimiento en que incurre el colegio durante el año, mismo que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 20 Costo de mantenimiento de la IEP "Angelitos de María"

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
PINTADO GENERAL DE LA IE	1,000.00
MANTENIMIENTO DE BAÑOS	500.00
ARREGLO DE MUEBLES	300.00
	1,800.00

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Una vez obtenidos, todos los costos fijos, se procedió a tabular un resumen de los costos y gastos fijos como se muestra en la tabla 18.

Tabla 21 Resumen de Costos y gastos fijos de la IEP "Angelitos de María"

	TOTAL ANUAL
PLANILLA	39,259.70
SERVICIOS BASICOS	2,820.00
DEPRECIACION	4,339.00
MATERIALES	877.30
CAPACITACIONES	450.00
MATERIAL BIBLIOGRAFICO	200.00
MANTENIMIENTO	1,800.00
TOTAL	49,746.00

Fuente: Elaboración propia de la autora.

3.4. Determinación de la rentabilidad obtenida y análisis del punto de equilibrio en general y por aula.

La rentabilidad según Kotler (2012) es el resultado del proceso productivo o de servicios; por un lado, si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (obtiene una utilidad) y, por otro lado, si este resultado es negativo, el producto o servicio en cuestión está dando pérdida, para ello y es necesario revisar las estrategias y corregirlas. En este sentido, para determinar la rentabilidad se identificaron los ingresos por ventas que obtiene la institución al año, estos conceptos son, las matrículas que equivalen al monto de una pensión, pagada por única vez al principio del año por el derecho de la vacante, las pensiones por los 10 meses del periodo escolar de cada niño, y las gratificaciones en julio y diciembre, que es un cobro adicional que tienen todos los colegios de la zona como pago normal por fiestas, y cada cuota equivale a una pensión.

A estos ingresos, se les dedujo los costos variables antes calculados (ver tabla 6), obteniendo un margen de contribución marginal, al cual se le restaron los costos y gastos fijos del año (ver tabla 21) para así obtener la utilidad.

Tabla 22 Estado de Resultados marginal de la IEP "Angelitos de María"

Matrículas	8,160.00
Pensiones	81,600.00
Gratificación	16,320.00
Ventas	<u>106,080.00</u>
Costos Variables	- 40,116.60
Contribución Marginal	<u>65,963.40</u>
Costos y gastos Fijos	- 49,746.00
Utilidad antes de impuesto	<u>16,217.40</u>
	15%

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Aplicando el ratio de rentabilidad (utilidad antes de impuestos sobre las ventas), se puede observar que la empresa obtuvo el 15% de beneficio neto por el año de servicios 2018.

Entonces surge la duda de cuántos niños necesita tener como mínimo la IEP "Angelitos de María" para funcionar sin ganar ni perder. Para esto se debe utilizar la fórmula del punto de equilibrio que según Keat, P. & Young, P. (2011), no es el punto en donde los ejecutivos de la compañía quieren estar, este únicamente fija la etapa para investigar la relación entre la cantidad, el costo y la utilidad.

Por lo tanto, la fórmula del punto de equilibrio que se utilizó es:

$$Q = \frac{CFT}{PVU - CVU}$$

Dónde:

Q = Cantidad

CFT= Costo fijo total

PVU= Precio de venta unitario

CVU= Costo variable unitario

Teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla 23 Punto de equilibrio de la IEP "Angelitos de María"

	AULA 3 AÑOS	AULA 4 AÑOS	AULA 5 AÑOS	
NUMERO DE NIÑOS	18	16	17	51
% PARTICIPACIÓN	35%	31%	33%	100%
PRECIO DE VENTA UNITARIO	2080.00	2080.00	2080.00	
COSTO VARIABLE UNIT	786.60	786.60	786.60	
COSTO FIJO	49,746.00			
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	1,293.40	1,293.40	1,293.40	
MC PONDERADO	456.49	405.77	431.13	1,293.40
PUNTO DE EQUILIBRIO GENERAL	38			
PE POR PRODUCTO	14	12	13	

Fuente: Elaboración propia de la autora.

En total se puede deducir que el colegio debe contar con más de 38 alumnos para empezar a obtener beneficios por la prestación del servicio.

3.5. Desarrollo de estrategias para incrementar la rentabilidad.

Se hizo una encuesta, para tener una idea del punto de vista de los clientes. Para esto se procedió a encuestar a los 51 padres de familia de la institución educativa.

Lo que se quería saber con esta encuesta a grandes rasgos es que tan de acuerdo estarían los clientes si la IEP "Angelitos de María" les ofreciera beneficios que ninguna otra institución educativa brinda actualmente en la ciudad.

Por lo que la encuesta se formuló como se detalla a continuación.

Ilustración 5 Resultados de encuesta - Pregunta 1

1. ¿Usted tiene hijos en etapa escolar inicial?

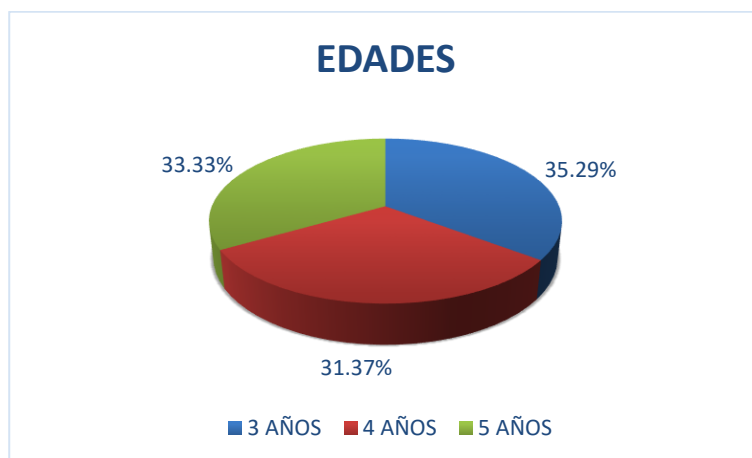


Fuente: Elaboración propia de la autora.

La primera pregunta es para saber si el encuestado(a) tiene actualmente hijos en etapa escolar inicial. Y como se esperaba, el 100% de los encuestados respondieron que si puesto que la encuesta estaba dirigida a los padres de familia.

Ilustración 6 Resultados de encuesta - Pregunta 2

2. ¿Que edad tiene su menor hijo/a?

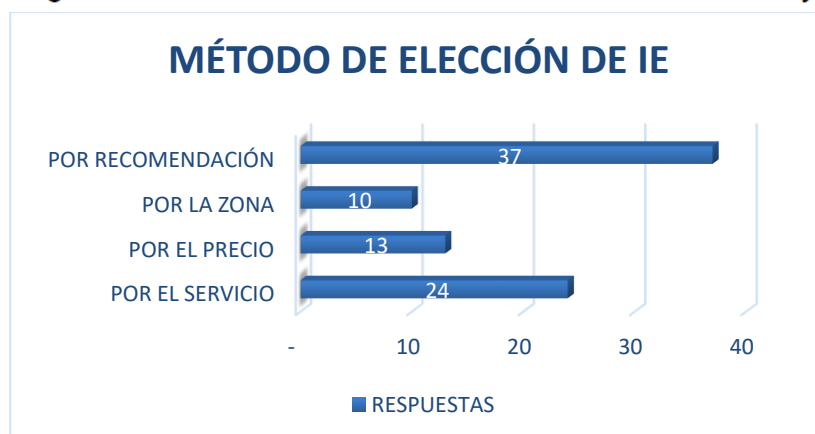


Fuente: Elaboración propia de la autora.

Con la pregunta N° 2 tenemos un porcentaje preciso de cuantos niños son clientes potenciales para el siguiente año lectivo escolar. El resultado nos muestra que hay mayor cantidad de niños en edad de 3 años, lo que indica que de ser el caso que los padres opten por la IEP “Angelitos de María”, el próximo año el aula de 4 tendría más afluencia de alumnos.

Ilustración 7 Resultados encuesta - Pregunta 3

3. ¿Cómo elige usted la institución inicial en donde estudiará su hijo/a?

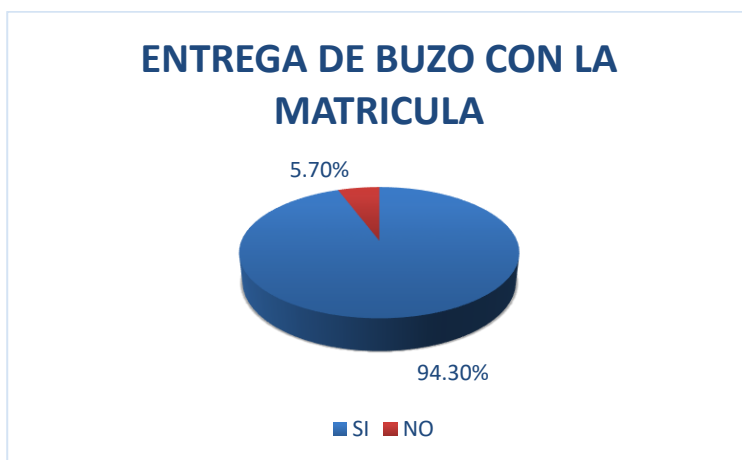


Fuente: Elaboración propia de la autora.

La pregunta N° 3 permite conocer cómo es que los padres de familia eligen en que colegio matricular a sus hijos, lo que posteriormente nos permitirá desarrollar cada estrategia de acuerdo a eso. En esta pregunta, los encuestados podían responder más de una opción.

Ilustración 8 Resultados encuesta - Pregunta 4

4. ¿Le gustaría que el colegio le brinde el buzo con la matrícula?

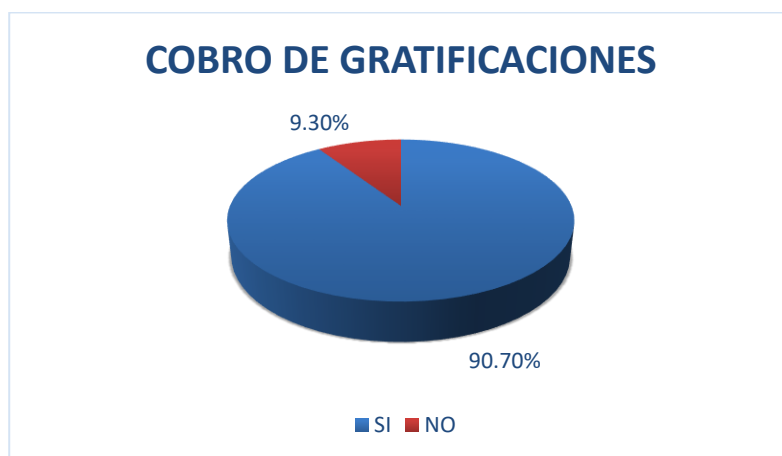


Fuente: Elaboración propia de la autora.

Con la pregunta N° 4 se obtendría respuesta de conformidad o inconformidad sobre una idea que resultaría beneficiosa tanto para los padres de familia como para la institución. El resultado fue positivo por la mayoría de encuestados.

Ilustración 9 Resultados encuesta - Pregunta 5

5. ¿Usted estaría de acuerdo con que los padres no paguen gratificación en los meses de julio y diciembre (el personal si recibirá su gratificación de acuerdo a ley)?



Fuente: Elaboración propia de la autora.

La pregunta N° 5 se formuló teniendo en cuenta que comúnmente los colegios de la zona el pago de gratificación por parte de los padres de familia, por lo que se decidió consultarles si

es que les gustaría que se elimine ese concepto ya que de ser positiva la respuesta y si se aplicara, le daría un valor agregado a la Institución al ser el único colegio que no lo cobre.

Ilustración 10 Resultados encuesta - Pregunta 6

6. ¿Aceptaría pagar de manera opcional S/30.00 mensuales para que su hijo/a tenga loncheras nutritivas todos los días?

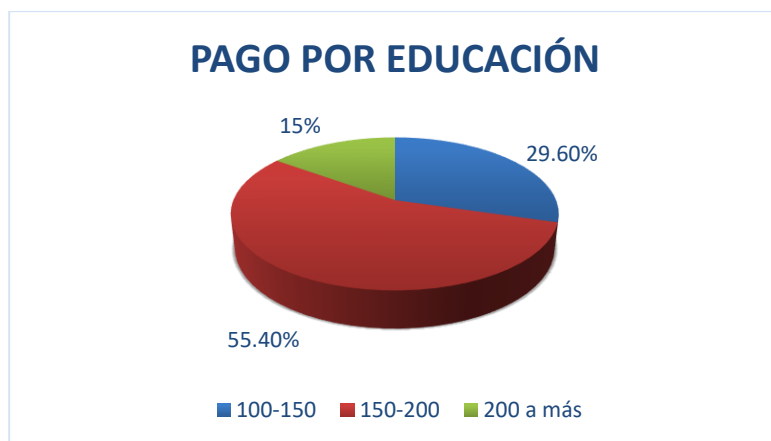


Fuente: Elaboración propia de la autora.

La pregunta N° 6 también refleja conformidad de los padres de familia, esta vez con la posibilidad de que el colegio ofrezca un servicio de loncheras nutritivas pagando una cuota mensual mínima. A lo cual la mayoría de los padres de familia respondieron de manera afirmativa.

Ilustración 11 Resultados encuesta - Pregunta 7

7. ¿Cuánto pagaría por educación actualmente por su hijo/a?



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Con la pregunta N° 7 se quiso obtener un aproximado de cuanto más pagarían los padres de familia por educación actualmente. Así tener una base para saber a cuanto se podría aumentar la mensualidad como máximo.

Ilustración 12 Resultados encuesta - Pregunta 8

8. ¿Consideraría matricular a su hijo/a en la institución si le brinda los beneficios que contiene la presente encuesta?



Fuente: Elaboración propia de la autora.

Finalmente, con la pregunta N° 8 obtenemos respuesta de si caso se implementaran todas estas ideas, los padres de familia elegirían a la IEP "Angelitos de María" para matricular a sus menores hijos. Resultando positivas las decisiones de la mayoría de los encuestados.

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas se vio conveniente formular tres estrategias, las cuales serían aceptadas por los padres de familia y permitirían mayor afluencia de clientes e incremento de la rentabilidad del colegio.

3.5.1. Propuesta 1: Incrementar el precio de la matrícula a cambio de entregar el buzo de la institución.

Una de las estrategias propuestas es la de ofrecer el buzo de la institución, agregando un porcentaje adicional en el pago de la matrícula, esto con el fin de captar clientes, dándoles un valor agregado por matricular a sus hijos en este colegio. La respuesta a esta propuesta es positiva por parte de la población ya que en la encuesta realizada (ver ilustración 8) un 94.3% de la muestra respondió que sí estaría de acuerdo con esto.

Por tal motivo, se proyectaron los resultados que se obtendrían si se aplicara esta propuesta en el siguiente año escolar.

Para obtener el número de clientes del próximo año, se hizo un pronóstico de incremento porcentual con información histórica del número de niños que ha tenido la institución en los últimos 5 años. Esto dio como resultado lo siguiente:

Tabla 24 Incremento porcentual de alumnado

AÑOS	ALUMNADO	INCREMENTO PORCENTUAL
2014	37	0
2015	48	30%
2016	52	8%
2017	50	-4%
2018	51	2%

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Entonces tenemos:

$$\frac{\text{SUMA DE VARIACIONES PORCENTUALES}}{\text{NUMERO DE AÑOS -1}} = \frac{36\%}{4} = 9.05\%$$

$$\text{PRONÓSTICO} = 51 * (1 + 9.05\%) = 56$$

Como se puede observar, el número de clientes aumentaría a 56. Sin embargo, debido a que se obtuvo una aceptación de la propuesta y que la capacidad máxima de la institución es de 60 alumnos, se asume que la institución llegaría a su aforo total.

Con respecto a las pensiones, estas aumentarían en 20 soles ya que en los resultados de la pregunta 7 de la encuesta (Ver ilustración 11) se muestra que la mayoría de los padres están dispuestos a pagar desde S/ 150.00 hasta un tope de S/ 200.00 por educación.

Tabla 25 Proyección de resultados - Propuesta 1

ALUMNOS	60
MATRICULA	200.00
PENSIÓN	180.00
COSTO DEL BUZO	80.00

Matrículas		12,000.00
Pensiones		108,000.00
Gratificación		21,600.00
Ventas		141,600.00
Costos Variables	-	47,196.00
Costo variable del buzo	-	4,800.00
Contribución Marginal		89,604.00
Costos y gastos Fijos	-	49,746.00
Utilidad antes de impuesto		39,858.00
		28%

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Se puede observar que la rentabilidad aumentaría a un 28%, lo cual es muy beneficioso para el colegio y deja a esta propuesta bastante viable.

3.5.2. Propuesta 2: Eliminar el cobro de gratificación en julio y diciembre.

Otra propuesta viene por el lado de la gratificación de los meses de julio y diciembre. En la zona del valle Jequetepeque, todas las Instituciones Educativas Privadas, de cualquier nivel, cobran a los padres un concepto de gratificación, correspondiente a una mensualidad adicional a la que ya pagan. Por lo que se propone ofrecer al cliente la eliminación de este cobro.

Esta es una buena estrategia, ya que se obtendrán beneficios económicos, además de captar clientes, lo cual se confirma con los resultados que se obtuvieron de la encuesta.

Por lo que se proyectaron los resultados de esta propuesta, asumiendo de igual manera que gracias a la aceptación de las propuestas, la institución llega a su aforo máximo de 60 niños y fijando una pensión de S/ 180.00, la cual está dentro del rango de precios aceptado por los padres de familia.

Tabla 26 Proyección de resultados - Propuesta 2

ALUMNOS	60
MATRICULA	160.00
PENSIÓN	180.00
Matrículas	9,600.00
Pensiones	108,000.00
Ventas	117,600.00
Costos Variables	- 47,196.00
Contribución Marginal	70,404.00
Costos y gastos Fijos	- 49,746.00
Utilidad antes de impuesto	20,658.00
	18%

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Aplicando esta propuesta, la rentabilidad aumentaría sólo un 2%.

3.5.3. Propuesta 3: Aperturar el turno tarde.

Un problema de la institución es que no tiene capacidad para admitir a más de 60 niños al año, esto debido a que no cuenta con la infraestructura adecuada para el aforo de más alumnado.

Es por esto que se propone que se aperture el turno tarde, así se podría maximizar la rentabilidad, evitando la inversión de construir más aulas, además de que se genera la oportunidad de captar el doble de clientes, cubriendo una necesidad en el mercado, ya que existen padres a los que les puede convenir matricular a sus hijos en el turno tarde.

Esto implicaría el doble de costo de planilla, variable por la cantidad de niños y fija por el doble turno. En cuanto a los ingresos, se tendría el doble de lo que se proyectó mediante el incremento porcentual (Ver tabla 24), la matrícula no aumentaría, y la pensión se fijaría en S/ 180.00 ya que es un punto medio entre el rango que los clientes están dispuestos a pagar (Ver Ilustración 11).

Tabla 27 Costos fijos proyectados - Propuesta 3

PLANILLA FIJA	78,519.40
MATERIALES	877.30
DEPRECIACION	4,339.00
MANTENIMIENTO	1,800.00
CAPACITACIONES	450.00
MAT. BIBLIOGRAFICO	200.00
	86,185.70

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Tabla 28 Proyección de resultados - Propuesta 3

ALUMNOS	112
MATRICULA	160.00
PENSIÓN	180.00

Matrículas	17,920.00
Pensiones	201,600.00
Gratificación	40,320.00
Ventas	259,840.00

Costos Variables	-	88,099.20
Contribución Marginal		171,740.80
Costos y gastos Fijos	-	86,185.70
Utilidad antes de impuesto		85,555.10
		33%

Fuente: Elaboración propia de la autora.

Habiendo calculado los posibles resultados de cada una de las propuestas, se tabuló un cuadro resumen para tener una mejor visión de cada estrategia y así tomar la decisión que resulte más conveniente para la institución.

Tabla 29 Resumen de resultados de las propuestas

	VENTAS	COSTOS VARIABLES	COSTOS Y GASTOS FIJOS	UTILIDAD	RENTABILIDAD
PROP. 1	141,600.00	- 51,996.00	- 49,746.00	39,858.00	28%
PROP. 2	117,600.00	- 47,196.00	- 49,746.00	20,658.00	18%
PROP. 3	259,840.00	- 88,099.20	- 86,185.70	85,555.10	33%

Fuente: Elaboración propia de la autora.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se valida la hipótesis de que el análisis de los costos del servicio ayuda a determinar de forma precisa la rentabilidad que genera cada uno de los niveles de la IEP “Angelitos de María”, lo cual permite formular estrategias adecuadas para reducir sobre costos e incrementar las ganancias; debido a que efectivamente al hacer un análisis adecuado, se pueden formular estrategias que permitan en un futuro el incremento de la rentabilidad de la empresa.

Al analizar los costos fijos y variables en los que incurre el colegio se pudo observar y determinar que la cantidad de alumnos con los que se cuenta es bastante relevante para el grado de rentabilidad que se obtenga al finalizar el año, por lo que el formular estrategias que permitan captar una mayor cantidad de clientes resulta más sencillo teniendo claro cuál es el costo que se pueda generar. Esto se contrasta con lo obtenido por Avellaneda (2016) en donde concluye que el número de estudiantes a inscribir en cada año escolar es un factor muy importante no solo en los ingresos, sino en los costos asociados a ellos, por lo cual el diferenciar los costos fijos y variables es un elemento muy importante a evaluar en la elaboración de nuevas políticas y estrategias para un nuevo año escolar, siendo muy determinante el ingreso de nuevos alumnos para generar mayores ingresos.

Analizando los costos del servicio también sirve para la determinación del precio adecuado, este proceso es de suma importancia para el cálculo de la rentabilidad de la empresa ya que existe una estrecha relación entre estos factores. Tal como lo señalan en su tesis Benites y Chávez (2014), respecto a la fijación del precio para cada plato para la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, de la ciudad del Cusco, el analizar a detalle todos los costos de producción, materiales directos y de la mano de obra directa de cada producto como

tal, efectivamente influyen en la fijación de precios reales de viandas que se expenden en los diferentes locales.

Se diagnosticó que el análisis de los costos influye de manera positiva, al estimar los costos de la empresa personalizados para cada producto, se puede determinar el nivel de rentabilidad y así permitir a la gerencia desarrollar e implementar estrategias adecuadas, realistas y eficientes que permitan incrementar los beneficios. Esto guarda concordancia con lo que Benites y Chávez (2014) concluyen como resultado del diagnóstico realizado al sistema de costeo de la empresa de Calzados Rip Land S.A.C., en donde se identificó que se aplican inadecuadamente procedimientos para el control y registro de sus costos, por lo que no son distribuidos de manera correcta y los beneficios que se obtienen no son precisos, por lo tanto, no permite gestionar los costos con la finalidad de reducirlos o aplicarlos de una manera adecuada para obtener mayor rentabilidad.

4.2. Conclusiones

- Los costos variables de la empresa en el año 2018 fueron S/ 40,116.60, incluyendo mano de obra variable; por lo que, se obtuvo S/ 786.60 como costo variable unitario, asignado por cada niño al año.
- El cálculo de los costos y gastos fijos de la empresa dio como resultado S/ 49,746.00. Esto comprende los servicios básicos, la mano de obra fija, la depreciación, los materiales, capacitaciones, mantenimiento y material bibliográfico.
- Habiendo realizado el Estado de Resultados de la Institución al 2018, y calculando la ratio de rentabilidad, nos indica que el colegio inicial "Angelitos de María" de la ciudad de Pacasmayo es 15% rentable, teniendo una utilidad antes de impuestos de S/ 16,217.40 y un punto de equilibrio de 38 niños en donde no se gana ni se pierde.
- La propuesta de estrategia más rentable es la N° 3, la cual consiste en aperturar el turno de la tarde; teniendo como porcentaje de rentabilidad proyectado un 33% en comparación al 15% que se obtuvo en el periodo 2018.

REFERENCIAS

- Anguita, J., Labrador, J. & Campos, J., (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).
- Apaza Puma, W., & Choquetaipe Mendoza, N. (2017). Sistema de costos y los efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes" inversiones grupo Don Tomás SAC, Cusco periodo 2015.
- Armijos Gonzaga, M. L., & Barrera Criollo, C. E. (2011). Análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen las unidades de la cooperativa de transportes Loja. Propuesta de mejoramiento (bachelor's thesis).
- Atahualpa Alarte, L. (2015). Los costos de servicios y su relación en la rentabilidad de la Empresa de Servicios ROA Ingenieros SAC.
- Avellaneda Vásquez, 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.
- Benites Castro, C. V., & Chávez García, T. L. (2015). El sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzados Rip Land SAC.
- Caballero Velásquez, K. Y. (2013). Propuesta de implementación del sistema de costos por órdenes de servicios y su incidencia en la rentabilidad y liquidez de la Clínica del Riñón Santa Lucía de la ciudad de Trujillo en el período 2012.
- Campos, G., & Martínez, N. E. L. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 7(13), 45-60.
- Chambergó, I. (2012). Sistema de costos, diseño e implementación en las empresas de servicios, comerciales e industriales. (1ra Edición). Perú: Pacífico Editores S.A.C.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2010). NIC 2 Existencias. C. d.(IASC), NIC, 2.

Cuevas F. (2010). Contabilidad de costos. (3ra Edición). Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia.

Dankhe, G. (1986). Metodología de la investigación. Definición del tipo de Investigación.

García C. (2008). Análisis costo-volumen-utilidad. En Contabilidad de Costos. (pp. 270 - 280), México: Interamericana Editores S.A.

García, A. (21 de Junio de 2015). Slideshare. Recuperado el 17 de Setiembre de 2018, de es.slideshare.net/ALFITOG/conceptos-y-diferencias-del-costeo-directo-y-costeo-absorbente

García, A. C. (1993). Análisis documental: el análisis formal. Revista general de información y documentación, 3(1), 11.

González, M., Del Río Gómez, C., & Domínguez, J. M. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. Ekonomiaz: Revista vasca de economía, (13), 10-19.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (5ª edición). Mexico: Mc Graw-Hill

Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). 2014

Kotler, P. (2012). Marketing. Ciudad de México: Pearson Editorial.

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, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto cero, 9(08), 69-74.

Luján, L. (2009). Contabilidad de Costos. Contadores & Empresas, 7.

Medina, M. (2008). Los centros de costos. Recuperado de <http://www.cefa.com.mx/articulos/di40p42.html>

Olabuénaga, J. I. R. (2012). Metodología de la investigación cualitativa (Vol. 15). Universidad de Deusto.

- Olmedo Salinas, M. A. (2016). Diseño de un Sistema de Contabilidad de Costos por Órdenes de Producción en la Mueblería y Ebanistería Pepe Lucho de la Ciudad de Yantzaza, Periodo Enero-marzo del 2014 (Bachelor's thesis, Loja 1 de agosto). Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/15320>
- Polimeri, C. (2005). Contabilidad de costos: Concepto y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Rojas Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24).
- Rojas, R. (2014). Costos: un enfoque administrativo y de gerencia.
- Zevallos, E. E. C. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 20, 37.
- Keat, P. G., & Young, P. K. (2011). *Economía de empresa*. Pearson Educación.

ANEXOS

CAPÍTULO 3. Reporte de Ficha RUC Lima, 10/10/2019
**DEZA OCON MARIA DEL ROSARIO
17440117511**
Información General del Contribuyente

Código y descripción de Tipo de Contribuyente	02 PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	08/03/2007
Fecha de Inicio de Actividades	08/03/2007
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	-
Comprobantes electrónicos	-

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	ANGELITOS DE MARIA
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	8510 - ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA
Actividad Económica Secundaria 1	- - -
Actividad Económica Secundaria 2	- - -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	44 - 522879
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	44 - 957931859
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	charo_deza@hotmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal

Actividad Económica Principal	8510 - ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA
Departamento	LA LIBERTAD
Provincia	PACASMAYO
Distrito	PACASMAYO
Tipo y Nombre Zona	URB. EL PORVENIR
Tipo y Nombre Vía	CAL. ALFONSO UGARTE
Nro	175
Km	-

Página 1 de 3

Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	PROPIO

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Documento de Identidad	DNI 19247836
Cond. Domiciliado	DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión	13/05/1970
Sexo	Femenino
Nacionalidad	PERUANA
País de Procedencia	-

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	08/03/2007	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2007	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/04/2007	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/04/2007	-	-	-

Página 2 de 3

Dependencia SUNAT: I.R.LA LIBERTAD-MEPECO

Fecha: 10/10/2019

Hora: 12:27

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente: - La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.

- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:



<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=%2F3biM0ASWASoK9aOTvizeITM687SbfhembjgKnOORGXv8iu1IMEyqNB0zE2wU%2BPLHsUbQgCmlSSDNsqfq25AJOkQU8QgthRx30b4U9tO8%3D>

ANEXO N° 2

FICHA DE ENTREVISTA

Mi nombre es María de los Angeles Mejía Deza, egresada de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada del Norte. La presente entrevista tiene el propósito de resolver algunas dudas y obtener información acerca del procedimiento que usted utiliza para calcular su costo del servicio, y para conocer cuáles son los elementos con los que se trabajará en la investigación.

1. ¿Cuál es su nombre?

2. ¿Cuál es la razón social o nombre comercial de su empresa?

3. ¿Cuál es el rubro de la empresa?

4. ¿Qué tipo de empresa es?

5. ¿A qué régimen está acogida?

6. ¿En dónde se encuentra ubicada la empresa?

7. ¿Analizan los costos del servicio de la empresa?

8. ¿Qué conceptos reciben al año como ingresos?

9. ¿Cuál es la modalidad de cobro?

10. ¿Cómo se fija el pago a los trabajadores?

11. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?

12. ¿Cómo se les remunera a los trabajadores?

13. ¿Conoce que tan rentable es su empresa?

ANEXO N° 3

FICHA DE OBSERVACIÓN

OBSERVADOR	
LUGAR	
DIA	

DESCRIPCIÓN DE LO OBSERVADO

ANEXO N° 4
FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

TIPO DOCUMENTO	SERIE / N°	FECHA	RAZÓN SOCIAL	DETALLE	S/

ANEXO N° 5

CUESTIONARIO

**ENCUESTA PARA PADRES Y MADRES DE FAMILIA DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS – NIVEL INICIAL**

Estimado Padre/Madre de Familia:

A continuación, encontrará algunas preguntas sobre propuestas de mejora para una institución educativa inicial. Le pido que responda con la mayor sinceridad.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Se trata de recoger información sobre las preferencias de los padres de familia de la localidad.

Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Usted tiene hijos en etapa escolar inicial?
 - Si.
 - No.

2. ¿Qué edad tiene su menos hijo/a?
 - 3
 - 4
 - 5

3. ¿Cómo elige usted la institución inicial en donde estudiará su hijo/a?
 - Por el servicio.
 - Por el precio.
 - Por la zona.
 - Por recomendación.

4. ¿Le gustaría que el colegio le brinde el buzo con un adicional en el pago de la matrícula?
 - Si.
 - No.

5. ¿Le gustaría que no se cobre gratificación en los meses de julio y diciembre (el personal si recibirá su gratificación de acuerdo a ley)?
 - Si.
 - No.

6. ¿Aceptaría pagar de manera opcional S/ 30.00 mensuales para que su hijo/a tenga loncheras nutritivas todos los días?
 - Si.
 - No.

7. ¿Cuánto paga por educación actualmente por su hijo/a?
 - 100 a 150
 - 150 a 200
 - 200 a más

8. ¿Consideraría cambiar a su hijo a una institución que le brinde los beneficios que contiene la presente encuesta?
 - Si.
 - No.