



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTOR:**

Br. Elsa Mavila Ramírez Pinedo

**ASESOR:**

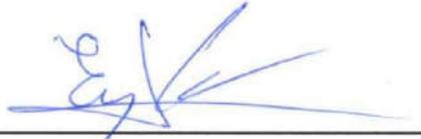
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**TARAPOTO - PERÚ**

**2017**



---

Mg. MBA. Enrique López Rengifo  
Presidente



---

Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona  
Secretaria



---

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
Vocal

## DEDICATORIA

**Al creador del universo, Dios,** mi Señor y salvador por permitir culminar de manera progresiva el desarrollo de esta investigación.

**A mis padres y hermanos,** que son testimonios de vida y entrega, son mi motor y fortaleza, personas indispensables que en el transcurso de mi caminar me guían con amor y paciencia.

**A Fernando,** mi esposo, verdadero impulso para mi vida, tu apoyo y ánimo me lleva a verdaderos retos y permanente superación.

Elsa Mavila

## **AGRADECIMIENTOS**

**A ti mi DIOS**, el centro de mi vida, mi guía, mi piedra angular, gracias por todo.

**A mi docente**, ya que por medio de sus conocimientos y experiencia va enriqueciendo mi formación profesional, su enseñanza y constante apoyo.

**A las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto**, que me han brindado su información financiera de manera discreta y reservada a fin de poder desarrollar la presente investigación

Elsa Mavila

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Elsa Mavila Ramírez Pinedo, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 70470285, con la tesis titulada **“COSTO Y RENTABILIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES, TARAPOTO, 2016 ”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto-plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de setiembre del 2017



Br. Elsa Mavila Ramírez Pinedo

DNI 70470285

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “COSTO Y RENTABILIDAD EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES, TARAPOTO, 2016”, cuyo objetivo general fue establecer si existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto, 2016; el desarrollo de la presente investigación consta de seis capítulos; los cuales se desarrollan a continuación.

En el capítulo I: Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: Está relacionado a la metodología, la misma que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo III: Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con su respectivo análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

El capítulo IV: Se presenta la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

El capítulo V: Se consideran las conclusiones, las mismas que fueron formuladas en estricta coherencia con los objetivos e hipótesis de investigación.

El capítulo VI: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

Finalmente, se presentan los anexos que están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación realizada.

# ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27
<b>II. MÉTODO</b>	28
2.1 Diseño de investigación	28

2.2 Variables, operacionalización	28
2.3 Población y muestra	30
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>46</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLAS</b>		<b>Pág.</b>
Tabla 01	Operacionalización de variables	38
Tabla 02	Costo de implementación de Normas de Protección al Consumidor en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto	43
Tabla 03	Costo por dimensiones en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto	44
Tabla 04	Rentabilidad en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto	46
Tabla 05	Ratios de rentabilidad en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto	48
Tabla 06	Baremo de evaluación de la rentabilidad	53
Tabla 07	Tabla de frecuencias - Nivel de rentabilidad	53
Tabla 08	Baremo para la evaluación de los costo	53
Tabla 09	Tabla de frecuencias - Nivel del Costo de implementación de normas INDECOPI	54
Tabla 10	Tabla de Contingencia	54
Tabla 11	Pruebas de chi-cuadrado	54

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto, durante el año 2016. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, se tuvo como población a las 11 instituciones educativas particulares que existen en el distrito de Tarapoto; sin embargo, debido a que la información tiene carácter estratégico y confidencial se tuvo como muestra a 5 instituciones educativas, las mismas que solicitaron mantener el “Anonimato” durante la investigación. Se utilizó como instrumento y técnica de Análisis Documental y técnicas contables para el acopio de datos de fuentes secundarias como presupuesto y estados financieros de las instituciones educativas.

La teoría de costos propuestos por Kole, Horngren y Foster; y las teorías de la rentabilidad propuesta por Sánchez, García y Domingo.

Los resultados obtenidos con respecto a la variable costo de implementación de las normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016, demostraron que el 40% de instituciones educativas presentan un nivel de costo de implementación de las normas de protección al consumidor evaluado como “malo”, el 20% como “regular” y el 40% como “bueno”. Es decir, de la muestra de 5 instituciones educativas particulares, 2 superan el 30% de costos administrativos permitidos. Con respecto a la rentabilidad de las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016 se evidencia que el 20% de instituciones educativas presentan una rentabilidad muy baja y el 80% presentan una rentabilidad muy buena. Se llegó a la conclusión principal que no existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016, en tanto el p-valor es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que los resultados evidencian una hipótesis nula, evidenciando un divorcio entre INDECOPI como entidad del Estado y el sector empresarial de educación.

Palabras clave: Costo, Rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The research aimed to establish the relationship between cost and profitability in the implementation of consumer protection standards in the private educational institutions of the district of Tarapoto during the year 2016. The research design was descriptive correlational, if Had as its population the 11 educational institutions that exist in the district of Tarapoto; However, because the information is strategic and confidential, 5 educational institutions were sampled, the same ones that requested to maintain the "Anonymity" during the investigation. It was used as instrument and technique of Documentary Analysis and accounting techniques for the collection of data from secondary sources such as budget and financial statements of educational institutions.

The cost theory proposed by Kole, Horngren and Foster; And the theories of profitability proposed by Sánchez, García and Domingo.

The results obtained with respect to the variable costs of implementation of consumer protection standards in the private educational institutions of the district of Tarapoto during the year 2016, showed that 40% of educational institutions present a level of costs of implementation of the norms Consumer protection rated "bad", 20% as "regular" and 40% as "good." That is, of the sample of 5 particular educational institutions, 2 exceed the 30% of administrative costs allowed. With regard to the profitability of private educational institutions in the district of Tarapoto during the year 2016 shows that 20% of educational institutions have a very low profitability and 80% have a very good return. The main conclusion was that there is no relationship between cost and profitability in the implementation of consumer protection standards in the particular educational institutions of the district of Tarapoto during the year 2016, while the p-value is lower than the level Of significance (0.05), so the results evidence a null hypothesis, evidencing a divorce between INDECOPI as a state entity and the business education sector.

Key words: Costs, Profitability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

Hoy en día, al analizar las evoluciones del mundo con respecto a la educación, podemos constatar que las iniciativas educativas privadas han cobrado mucha importancia y crecimiento a nivel mundial. Ello se debe a la globalización de la economía, apoyada por las espectaculares y nuevas posibilidades tecnológicas, obligando a adaptarse a todos los sectores de la sociedad. El sector de la educación no es indiferente a este fenómeno, hablamos de una sociedad del mañana, donde el sector de la educación y la formación adquieren cada vez mayor importancia estratégica; ello, se evidencia cuando las propias autoridades públicas constatan que solas no pueden estar a la altura de estos desafíos sociales. Los países que se mostraban reacios al reconocimiento y necesidad del apoyo de la educación privada están actualmente adaptando su legislación; las instancias gubernamentales internacionales actualmente se empeñan en atraer al sector privado a sus proyectos de inversión y desarrollo. En este milenio, ofrecer una educación de calidad a todos los niños es el objetivo principal; sin embargo, ello no será posible sino unimos todas fuerzas, tanto las del sector público como las del sector privado.

El 57% de los padres de familia del país de México consideran que si sus hijos asisten a una buena universidad tendrán mejores habilidades para competir en el lugar de trabajo, y 40% cree que la educación es un 'pasaporte' para mejores oportunidades en la vida, según el estudio "El Valor de la Educación: Un trampolín para el éxito", realizado por HSBC entre 4,500 papás de 15 países. Es decir, los papás mexicanos aspiran a que sus hijos sobresalgan por su nivel educativo, pero no en cualquier institución. Para ellos, la educación privada tiene una mejor percepción, al considerar que colegios particulares están mejor equipadas y los grupos de clase son reducidos, lo que permite un mejor aprendizaje (Vargas, 2014)

La demanda en el Perú por los colegios particulares se ha incrementado considerablemente, en tanto, el sector educativo privado es uno de los agentes económicos con más crecimiento económico y posibilidades de desarrollo sostenible durante los últimos años. En efecto, un 59% de los

padres de familia se inclinan por escoger un colegio particular para sus hijos (El comercio, 2014). Así mismo, destinan 8% de sus ingresos mensuales para el pago de las pensiones que en los últimos años fluctúan entre los ciento cuarenta soles (S/.140) y mil doscientos dólares americanos (US/. 1,200). (Perú 21, 2013).

Esta situación, se debe principalmente a la consecuente aparición de nuevas familias con posibilidades de matricular a sus hijos en colegios privados debido al crecimiento económico; así mismo, en la mayoría de las familias ambos padres trabajan y pasan poco tiempo con sus hijos; por ello, procuran que ellos asistan a estos centros educativos. Otra causa, es el surgimiento de nuevas familias emergentes, cuyos padres estudiaron mayormente en colegios público; la llegada de familias extranjeras, cuyos padres vienen a trabajar al país gracias al buen momento económico y, finalmente, la idea generalizada de que la educación pública es de mala calidad. (Educación al Futuro, 2013, p.21)

Según Vegas (2014) en un colegio privado se establece una relación entre el promotor de la institución y el padre de familia, sobre la libertad de enseñanza y la base del derecho a la educación, lo que configura una relación de consumo, en tanto, la empresa se rige por las leyes del mercado y ello se concreta a través de un contrato donde se establecen las contraprestaciones de ambas partes.

Es aquí donde nace la doble naturaleza del padre de familia, en la cual es ciudadano por un lado y consumidor por otro; en el caso del representante del colegio, es promotor educativo que brinda apoyo al desarrollo del derecho a la educación, por un lado, pero también es empresario que tiene conciencia sobre los derechos que tiene un consumidor y un ciudadano. Este crecimiento explosivo, de malas prácticas y desigual de calidad por parte de algunas instituciones educativas privadas ha ocasionado que el Congreso promulgue un conjunto de leyes con el objetivo de proteger al padre de familia; y a la vez, han hecho más compleja la tarea de dirigir un colegio.

Es así que, el Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) cumple un rol fiscalizador respecto a la legislación sobre la educación privada en aras de proteger al consumidor.

Durante los últimos 12 meses (enero- diciembre 2016), las Comisiones de Protección al Consumidor del INDECOPI, inició un total de 6849 denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, a nivel nacional, siendo las tres actividades económicas con mayor cantidad de denuncias: Sistema Financiero (32.40%), construcción e inmobiliaria (13.99%) y educación (8.38%). Al respecto, de estos datos, 3047 denuncias, que representan el 44.49% del total, provienen de oficinas regionales. (INDECOPI, 2016, p.08)

Las actividades de fiscalización son realizadas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) por encargo de los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas del INDECOPI, en el marco del desarrollo de la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores derivados de las supervisiones realizadas fundamentalmente por la misma Gerencia. En ese contexto, existe información estadística sobre las actividades de supervisión, fiscalización e inspección realizadas por la GSF en el periodo enero - diciembre 2015, ocupando el primer lugar el sector educación con 470 supervisiones (67.05%). De estas 470 supervisiones, 373 se iniciaron procedimiento administrativo sancionador y los otros 127 fueron archivados.

Estos datos reflejan claramente que hoy en día las instituciones educativas privadas están en la mira constante de las supervisiones del INDECOPI y son las que reciben la mayoría de sanciones, en tanto no cumplen con sus obligaciones como proveedores o vulneran los derechos de sus consumidores.

Esta realidad no es ajena en el distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín, en el cual existe la presencia de instituciones educativas privadas que vulneran los derechos de los consumidores e incumplen sus principales obligaciones respecto a las normas legales. Las multas que se imponen en INDECOPI van desde 1 a 450 UIT; esto, es claro que perjudica el desenvolvimiento económico de una empresa, más aún si se precisa que el colegio particular es una persona

jurídica que tiene como fin ser una empresa rentable. Es decir, es muy importante implementar las normas legales en una empresa en tanto la misma puede verse beneficiada al no ser sujeto de la imposición de alguna multa.

Por otro lado, la implementación de dichas normas tiene un costo que debe invertir el promotor de la institución educativa, lo cual influye en la rentabilidad anual del colegio, en tanto, se está invirtiendo para cumplir normas sectoriales a fin de evitar multas, sin embargo, dicha inversión puede perjudicar e incluso alterar la ganancia que se percibe como empresa, o incluso sacarla del mercado.

Por ello, el presente proyecto de investigación busca determinar la relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto, durante el año 2016.

## **1.2 Trabajos previos**

### *A nivel internacional*

Casas, M. (2008). "Sistematización de experiencias sobre formación en gestión de directivos para la educación básica, ciclo secundario" (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como principal objetivo sistematizar las experiencias sobre los resultados de la formación en gestión de los directivos de educación básica, ciclo secundario, en los primeros tres años de desempeño en la función directiva, frente al contexto de cambio de paradigmas de los sistemas educativos. El estudio fue de dos enfoques metodológicos: el análisis convencional, de orden cuantitativo y el de grupos de enfoque de carácter cualitativo. La población estuvo conformada por 59 directivos de educación básica. La principal conclusión fue que se logró identificar el desarrollo de cambios profundos en los paradigmas de los sistemas educativos, particularmente en América Latina y Europa: A nivel de América Latina se pudo observar la búsqueda de una mayor capacidad de gestión en los centros escolares y con respecto a los sistemas educativos de la Unión Europea, destaca la revaloración de la importancia de la gestión en los centros de educación básica que, en sus expresiones más avanzadas postulan la autonomía de gestión de los centros escolares.

Salcedo, G. (2007). "Estudio de factibilidad para la creación de un colegio privado de básica primaria en el barrio Tabora de Bogotá" (Tesis de Titulación de Administración). La investigación tuvo como principal objetivo realizar un estudio de factibilidad para crear un colegio privado de básica primaria en el barrio Tabora de la ciudad de Bogotá. El diseño de investigación es de tipo no experimental, ya que se dedica a observar la realidad para después analizarla y ninguna de las variables va a ser manipulada directa o indirectamente. La población son los padres de familia y estudiantes de entre 7 y 11 años de edad que viven en la UPZ Boyacá Real. La técnica e instrumento de investigación que se utilizó fue la encuesta. La principal conclusión es que el estudio financiero arrojó un VPN positivo en \$ 9.151.780, que pareciera no ser una cifra aceptable, pero el proyecto no va a dar pérdidas por lo menos los cinco primeros años y los inversionistas saben que este es un proyecto de largo plazo, con retribuciones importantes a 10 o 15 años; el 14, 51% de la TIR supera ampliamente las tasas de inversión existentes en el mercado y para los inversionistas superar el 10% es ya un gran aliento; que al comenzar se reciba un 1,01 peso por cada peso invertido no es muy motivante pero vuelve a jugar la lógica del largo plazo y del resultado positivo pequeño mejor que tener uno negativo; un margen de utilidad una rentabilidad de la inversión del 10% y el 9% respectivamente son indicadores que apoyan una ejecución sana y cuidadosa en la puesta en marcha del proyecto.

Lopez, J. (2008). "Viabilidad financiera de un nuevo centro educativo privado" (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como principal objetivo determinar la viabilidad financiera de fundar un nuevo centro educativo privado en Santo Tomás Milpas Altas, poblado que está localizado en el departamento de Sacatepéquez, específicamente en la jurisdicción del Municipio de Santa Lucía Milpas Altas. Se utilizó el método deductivo, ya que a partir de datos estadísticos secundarios generales del municipio de Santa Lucía Milpas Altas, proporcionados por el INE y el Ministerio de Educación, se determinó la cobertura educativa del lugar, que llevó a vislumbrar altas probabilidades de éxito para un nuevo centro educativo de preprimaria. Posteriormente se aplicó el método inductivo, para establecer las condiciones técnicas específicas de infraestructura para acoplar el inmueble a las necesidades de este centro educativo, y determinar las proyecciones de ingresos y

egresos con las cuales se realizó el análisis financiero e interpretación de los resultados, que llevan a comprobar el éxito planteado inicialmente, es decir, la viabilidad financiera de este nuevo centro educativo en particular. La principal conclusión es que se determinó que el proyecto del nuevo centro educativo privado para el nivel pre-primario, recupera la inversión inicial, genera el rendimiento mínimo esperado (TMAR= 24.83%) y un excedente por el monto del VPN que es de Q 44, 263.00, con lo que se afirma la aceptación del proyecto. Decisión que se fortalece con una TIR de 29.48%, porcentaje mayor que la Tasa Mínima Atractiva Rendimiento en 4.65 puntos porcentuales, confirmando con esto la viabilidad financiera del proyecto.

#### *A nivel nacional*

Bellido, C. (2004). “Desarrollo Instrumentos para una gestión de excelencia de un centro educativo privado” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como principal objetivo ofrecer la propuesta de una base conceptual necesaria para realizar una gestión gerencial educativa de excelencia en los colegios privados. El estudio fue de tipo descriptivo simple, en tanto se estudió las herramientas gerenciales para la administración de un centro educativo particular. La muestra de estudio estuvo constituida por la institución educativa CBS. La principal conclusión fue que la educación como empresa debe organizarse como entidad productiva ya que se trata de una inversión de mediano y largo plazo, que pretende lograr un óptimo producto; y para ello el gerente educativo, que es el nombre que debería tener hoy en día el director, deberá contar con conocimientos para el manejo de las siguientes herramientas: Administración estratégica, Marketing, Finanzas y procesos de operaciones.

Calderon, C. (2015). “Evaluación de la rentabilidad de las instituciones educativas particulares en la provincia de Leoncio Prado” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como principal objetivo determinar los niveles de rentabilidad de las instituciones educativas particulares de la provincia de Leoncio Prado. El estudio fue de tipo descriptivo explicativo. La población estuvo conformada por el total de las instituciones educativas particulares de la provincia de Leoncio Prado que asciende a 20 colegios. Las técnicas e instrumentos de investigación que se

utilizaron para la recolección de datos fueron las técnicas del fichaje, observación directa y encuesta. La principal conclusión fue que el tamaño del sector y modelo de ventaja competitiva adoptada por la dirección, son los principales factores que determinan la rentabilidad en las instituciones educativas particulares de la provincia de Leoncio Prado.

Casas, M. (2004). "Sistematización de experiencias sobre formación en gestión de directivos para la educación básica ciclo de secundaria" (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como principal objetivo sistematizar las experiencias sobre los resultados de la formación en gestión de los directivos de educación básica, ciclo de secundaria, en los primeros tres años de desempeño en la función directiva, frente al contexto de cambio de paradigmas de los sistemas educativos. El estudio fue de tipo cualitativa llamada Grupo de Enfoque. La muestra de estudio estuvo constituida por 49 directivos. La principal conclusión fue que los directivos entrevistados estiman más necesarios en el currículo de los programas de formación para gestión escolar, se encuentran: habilidades de liderazgo, de comunicación, de relaciones humanas, conocimiento y manejo de la normatividad con sus aplicaciones a la administración y gestión de centros escolares.

#### *A nivel regional*

Meléndez & Oribe (2014). "Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto. Año 2014" (Maestría de Pregrado). La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto, Año 2014. El presente trabajo de investigación responde al tipo de investigación Aplicada, de nivel descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por las 24 pollerías existentes de acuerdo a la lista proporcionada por el Área de Licencias de la Municipalidad Provincial de San Martín. La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta. La principal conclusión es que existe una relación directa entre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto, tal como lo

muestra la prueba de Chi – cuadrado realizado que muestra que existe una relación significativa ( $P < 0,05$ ) entre la Calidad de Servicio y la Rentabilidad.

Miranda & Diaz (2011). “Gestión de las pequeñas empresas de los distritos de Tarapoto, Morales, La Banda de Shilcayo y su influencia en el nivel de competitividad empresarial en el año 2009” (Maestría de Pregrado). La investigación tuvo como principal objetivo explicar la influencia de la gestión de las pequeñas empresas de los distritos Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo en el nivel de competitividad empresarial en el año 2009”. El tipo de investigación es descriptiva simple. Para el universo de la presente investigación se tomó en cuenta las 118 empresas inscritas en el registro de la micro y pequeña empresa (Remype San Martín). La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta. La principal conclusión es que la gestión de las pequeñas empresas de los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo fue positiva en indicadores financieros tales como liquidez, apalancamiento financiero y margen de utilidad, excepto en el análisis organizacional interno en el cual se muestra marcadas deficiencias en el planeamiento estratégico con falta de herramientas de gestión.

Flores & Reategui (2005). “Efectos de la aplicación de la Ley N°27360 en los productores de arroz de la provincia de San Martín: 2001-2002” (Maestría de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general analizar y explicar los efectos de la Ley N°27360, en los productores de arroz de la Provincia de San Martín, durante los periodos 2001 y 2002. La investigación se desarrolla en el nivel de investigación aplicada y según el propósito que persigue es de tipo descriptivo en el modelo evaluativo. Se tomó como población a los productores agrarios de arroz de la provincia de San Martín, dedicados al cultivo y producción de arroz, en el periodo de los años 2001 y 2002. Las principales conclusiones son que la aplicación de la Ley N°27360 en el ámbito de la Provincia de San Martín no ha incidido en la mejora de la situación económica y financiera de los productores agrarios de arroz en el periodo 2001 y 2002. El desconocimiento de las normas del sector agrario sobre todo de la Ley N°27360 y sus beneficios, imposibilitó que no se acogieran a estos beneficios mediante el formulario N°4888, habiéndose formalizado el 63% de los que cuentan con Registro Único de Contribuyentes (RUC).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### *Costos*

Los costos son considerados recursos cuantificados en unidades monetarias, que se sacrifican para lograr un objetivo específico, que puede ser obtener bienes y/o servicios que brinden beneficios presentes o futuros (Horngren y Foster, 1991, p.119)

Al clasificar al costo se puede reunir según las características comunes que poseen, pudiendo agruparse desde distintos puntos de vista; como la forma como se relaciona con el producto, o de acuerdo a su validación dentro un rango relevante, que es el rango donde el costo tiene un comportamiento definido; y otras formas que están reconocidas dentro de la contabilidad mundial (Polimeni, Fabozzi, Adelberg y Kole, 1994, p.329).

Para Kole (1994) los costos directos son los costos ocasionados por los recursos usados sobre el objeto del costo, los cuales son identificados de manera sencilla. Si consideramos al objeto del costo, como el costo del producto, podemos identificar como costos directos al costo de la materia prima, el cual es el material que es parte del producto final, y a los costos de los recursos humanos que realizan la transformación de dichos materiales para obtener el producto final.

Para Horngren y Foster (1991) los costos indirectos no son fácilmente identificables como parte del objeto del costo ya que son los costos que están relacionados con el proceso de producción; es decir, son los materiales que no son parte del producto final; o aun siendo parte, su cuantificación monetaria es complicada y pequeña, por lo que los beneficios obtenidos con el cálculo no justifican el esfuerzo de tener costos más exactos; por el cual la contabilidad no los considera como parte de los materiales directos, sino que los considera como parte de los materiales indirectos y los define como suministros.

Existe una clasificación de los costos que los divide en 04: Costos operacionales, costo de ventas, costos administrativos y costos financieros.

Los costos operacionales u operativos son los incurridos en la ejecución de las actividades del día a día de una organización, pero no directamente relacionados

con la producción. Estos incluyen nóminas, comisiones de ventas, beneficios para empleados y contribuciones de pensiones, transporte y viajes, amortización y depreciación, alquiler, reparaciones, y los impuestos. El costo de venta es el costo en que se incurre para comercializar un bien, o para prestar un servicio. Es el valor en que se ha incurrido para producir o comprar un bien que se vende. Se denominan costos de administración a aquellos contraídos en el control y la dirección de una organización, pero no directamente identificables con la financiación, la comercialización, o las operaciones de producción. Los costos financieros son aquellos que se utilizan para financiar las operaciones de la empresa, tales como: las comisiones, los intereses e impuestos sobre préstamos, sobregiros, y descuentos de documentos obtenidos en entidades financieras o banco, así también los gastos relativos al financiamiento externo de la empresa.

### *Teorías sobre Rentabilidad*

Para Sánchez, García y Domingo (2003), la Rentabilidad o relación entre un resultado y los medios empleados para obtenerlo es un indicador de la marcha de la empresa, condición necesaria para lograr el crecimiento a mediano y largo plazo y referencia básica para estructurar los distintos objetivos de la empresa, puesto que en un sistema de mercado la supervivencia de la misma depende de la consecución de un beneficio suficiente para remunerar a todos los agentes que intervienen en el proceso de generación de valor añadido. Desde el punto de vista del análisis contable el estudio de la rentabilidad cabe realizarlo en dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera. Un primer nivel de análisis lo constituye la Rentabilidad Económica o de la inversión, que mide la eficiencia del sistema productivo de la empresa. En este nivel se relaciona un concepto de resultado antes de intereses, con el total de los capitales empleados, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos (propios o ajenos).

According to Harward & Upton, "profitability is the 'the ability of a given investment to earn a return from its use". Petrescu S. (2008) say that "profitability is the ability of capital invested or placed to provide income expressed in monetary terms and it can be evaluated both by the margins of return and the rate of return."

Según Cuervo y Rivero (1986), define a la rentabilidad de la siguiente manera: La Rentabilidad mide la relación entre los resultados monetarios de una actividad (reales o esperados) y los medios empleados para obtenerlos, la Rentabilidad es el objetivo económico – financiero de la empresa. El núcleo de la Rentabilidad de la empresa es la rentabilidad económica o rentabilidad que obtiene la empresa por sus activos (inversiones).

### *Ratios de Rentabilidad*

- La rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés, return on equity) es un ratio de eficiencia utilizado para evaluar la capacidad de generar beneficios de una empresa a partir de la inversión realizada por los accionistas. Se obtiene dividiendo el beneficio neto de la empresa entre su patrimonio neto.

Esto es igual a la rentabilidad de fondos aportados = a favor del propietario

$$RENTABILIDAD\ DEL\ PATRIMONIO\ (RP) = \frac{UTILIDAD\ NETA}{PATRIMONIO} \times 100$$

- El rendimiento sobre la inversión es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas.

Indicadores altos expresan un mayor rendimiento en las ventas y del dinero invertido. Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles

La rentabilidad de un ratio financiero muy utilizado para evaluar o valorar una inversión en cuanto al beneficio se puede obtener de ella. La rentabilidad de una inversión es un indicador que mide la relación que existe entre la ganancia de una inversión y el costo de ésta, al mostrar qué porcentaje del dinero invertido se ha ganado o recuperado, o se va a ganar o recuperar. Calcular la rentabilidad de una inversión nos permite conocer qué tan bueno ha sido el desempeño de dicha inversión.

Esto es igual a la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles.

$$RENTABILIDAD\ DE\ INVERSIONES\ (RI) = \frac{UTILIDAD\ NETA}{ACTIVO\ TOTAL} \times 100$$

- La utilidad activo indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, lo calculamos dividiendo las utilidades antes de intereses e impuestos por el monto de activos.

Esto igual a la eficiencia en el uso de los activos de una empresa.

$$UTILIDAD ACTIVO (UA) = \frac{UT.ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS}{ACTIVO} X 100$$

- La utilidad venta expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada sol de ventas. Lo obtenemos dividiendo la utilidad antes de intereses e impuestos por el de ventas.

$$UTILIDAD VENTAS (UV) = \frac{UT.ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS}{VENTAS} X 100$$

- El margen bruto relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada sol de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

Nos dice también la eficiencia de las operaciones y la forma como son asignados los precios de los productos.

Este ratio nos indica las ganancias con relación a las ventas, deduciendo los costos de producción y/o comercialización de los bienes vendidos.

$$MARGEN BRUTO (MB) = \frac{VENTAS - COSTO DE VENTAS}{VENTAS} X 100$$

- El margen neto permite evaluar si el esfuerzo hecho en la operación durante el período de análisis está produciendo una adecuada retribución para el empresario.

Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada sol de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos.

$$MARGEN NETO (MN) = \frac{UTILIDAD NETA}{VENTAS NETAS} X 100$$

### *Protección al consumidor*

El crecimiento económico sostenido de nuestro país, ha generado la eclosión de una clase media emergente que requiere de un nuevo estilo de vida, mejores comodidades y apuesta por la inversión en la educación de sus hijos. Tal situación, como afirma Meza (2004) viene generando el crecimiento de la

demanda por los colegios privados. Un fenómeno similar ha sucedido en la cada vez mayor clase media emergente.

Es válido afirmar que todas las personas son consumidoras. De acuerdo a Vega (1998) "El consumidor es una categoría jurídica (también económica) que carece de valor si se pierde de vista que cuando nos referimos a ella nos estamos refiriendo, en rigor de verdad, a la persona concreta, de carne y hueso, con necesidades y sentimientos. Consumidores somos todos, incluso los proveedores o quienes actúan en nombre y representación de ellos una vez que se despojan de esa condición".

De acuerdo Norbert y Acosta (1995, p.206), la situación del consumidor en el seno del proceso económico de circulación se circunscribe al instante final del intercambio de bienes en el cual los valores de uso se adquieren exclusivamente para ser consumidos o usados, no volviendo a ser renovados en su función de cambio (valores de cambio) para nuevamente ser introducidos en el mercado. En consecuencia, teniendo en cuenta la posición del consumidor en el proceso económico, este puede ser definido como el operador económico del proceso de circulación que utiliza los valores de cambio para adquirir y utilizar valores de uso. En un colegio privado se establece una relación entre el padre de familia y el promotor de la institución, sobre la base del derecho a la educación y la libertad de enseñanza y, a la vez se configura una relación consumidor-empresa que se rige por las leyes del mercado y se concreta en un contrato donde se establecen las contraprestaciones de ambas partes. Esta doble naturaleza en la cual se es a la vez ciudadano y consumidor de un lado, y promotor educativo y empresario de otro, es novedosa en el país porque es recién en los últimos años que crece la oferta educativa privada y, a la vez crece la conciencia sobre los derechos que tiene un consumidor y un ciudadano.

Entre las obligaciones que debe cumplir una institución educativa privada tenemos:

- *Publicidad*: abarca el deber de Información, en el cual el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para que este tome una decisión adecuada de consumo, así como para efectuar un uso adecuado de los productos o servicios. La información debe ser: Veraz,

suficiente, de fácil comprensión, Apropiada, Oportuna, Accesible. Así mismo la publicidad debe respetar el deber de Idoneidad, el mismo que se entiende por la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Depende de: Las condiciones ofrecidas, La publicidad e información transmitida, Las condiciones y circunstancias de la transacción. Las características y naturaleza del producto o servicio. El precio.

- *Reglamento Interno*: el cual contiene las normas consensuadas, los procedimientos y las medidas correctivas para atender situaciones de violencia y acoso entre estudiantes de cada Institución educativa, para así respetar los derechos de los estudiantes, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño y el Código de Niños y el Adolescente.
- *Designación de un profesional en psicología*: la necesidad de designar por lo menos, un profesional de psicología en cada institución educativa, encargado de la prevención y tratamiento de los casos de acoso y violencia.
- *Libro de incidencias*: cada institución educativa tiene un libro de registro de incidencias sobre violencia y acoso entre los estudiantes, el mismo que debe estar a cargo del director, en el que se anoten todos los hechos sobre violencia, el trámite que se sigue en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.
- *Entrega de boletín informativo*: toda institución educativa debe entregar al inicio del año escolar a cada estudiante y padre de familia un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia., este boletín puede ser mediante un tríptico, díptico, folleto, etc.
- *Libro de Reclamaciones*: deben implementar el libro de reclamaciones que es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento.
- *Aviso del Libro de Reclamaciones*: deben implementar el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y accesible, el mismo que es un letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos.

## 1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016?

Problemas específicos

¿Cómo es el costo en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016?

¿Cuál es la rentabilidad que generan las instituciones educativas del distrito de Tarapoto, durante el año 2016?

## 1.5 Justificación del estudio

La investigación se justificó de acuerdo a los siguientes planteamientos.

**Conveniencia:** la presente investigación es conveniente para los gerentes de los colegios particulares, en tanto servirá en la calidad de sus servicios y mejorará sus gestiones educativas.

**Relevancia Social:** al ser los colegios particulares empresas, su fin es ganar rentabilidad en el mercado, pero, el factor económico debe ir de la mano con el cumplimiento de las normas a fin de poder contribuir con una sociedad que aspira idoneidad en los servicios educativos. Es así que los que se beneficiarán serán tanto el proveedor como sus clientes en aras de pagar por un servicio de calidad que respeta el ordenamiento jurídico.

**Implicancias prácticas:** la presente investigación creará instrumentos que pueden ser utilizados por las empresas inmersas en la educación, en tanto permitirá medir los costos y rentabilidad de sus gestiones.

**Valor teórico:** Con la investigación se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de dos variables: costos y rentabilidad; y la relación entre ellas, lo que permitirá determinar la influencia de estas variables en la gestión educativas de los colegios particulares.

**Utilidad metodológica:** La investigación ayudará a crear un nuevo instrumento para recolectar y analizar datos, en tanto se aplicará a los centros educativos particulares a fin de determinar los costos que generan la implementación de normas de protección al consumidor, y si la misma, afecta o no la rentabilidad.

## **1.6 Hipótesis**

Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.

Hipótesis Específicas:

**H<sub>1</sub>:** El costo en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares de Tarapoto, 2016 es buena.

**H<sub>2</sub>:** La rentabilidad que generan las instituciones educativas particulares de Tarapoto, 2016 es muy Buena.

## **1.7 Objetivos**

Objetivo general

Establecer si existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.

Objetivo específicos

- Determinar el costo de la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.
- Determinar la rentabilidad que generan las instituciones educativas del distrito de Tarapoto, durante el año 2016.

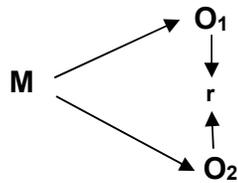
## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño descriptivo correlacional en tanto se pretende buscar información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión, las mismas que guardan relación actual, lo que permitirá predecir su comportamiento futuro. Hernández, R. (2010).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que el diseño descriptivo correlacional tiene como “utilidad y propósito principal saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación”. (p. 60)

El diseño de investigación se esquematiza de la siguiente manera:



donde:

M = Muestra de Instituciones educativas particulares, Tarapoto

O1 = Variable 1 “Costos”

O2 = Variable 2 “Rentabilidad”

r = Relación de las Variables de estudio

### 2.2 Variables, operacionalización

V1: Costos

V2:

Rentabilidad

Tabla 01: Operacionalización de la Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Costos de Implementación de normas de protección al consumidor	<p>Los costos que genera tutelar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de las deficiencias o falta de información y de la discriminación en el consume</p> <p>Norbert y Acosta (1995)</p>	<p>A través de la guía de análisis documental estudiaremos los recursos cuantificados en unidades monetarias sacrificados para lograr un objetivo específico, que es buscar la tutelar la protección al consumidor respecto a la idoneidad de los bienes y servicios, de las deficiencias o falta de información en los</p>	Publicidad	costo de la publicidad antes y durante la matrícula	Escala de ratio
			Reglamento interno	costo de la elaboración del reglamento interno	Escala de ratio
			Profesional en psicología	costo del contrato del profesional en psicología.	Escala de ratio
			Libro de incidencia	costo de la implementación del libro de incidencia	Escala de ratio
			Libro y aviso de reclamaciones	costo de la implementación del libro y aviso de reclamaciones	Escala de ratio
			Boletines informativos	costo de la elaboración de boletines informativos	Escala de ratio
Rentabilidad	<p>La rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que deriva de ellos</p> <p>Cuervo y Rivero (1986)</p>	<p>A través de la guía de análisis documental se estudiará a la rentabilidad como una demostración de un proceso de rentabilidad económica y rentabilidad financiera</p>	Ingresos	Total Ingresos en soles por mes	Escala de ratio
			Egresos	Total Egresos en soles por mes	Escala de ratio

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La población está conformada por 11 Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto:

- I.E.P. Ciencias.
- I.E.I.P San Ignacio de Loyola
- I.E.I.P Crecer
- I.E.P. Cristina García Blanco
- C.E.I.P Mi Pequeño Mundo
- I.E.P. Edutec
- C.E.P. Nuestra Señora de la Paz
- I.E.P. Simón Bolívar
- I.E.P. San Lucas
- C.E.P. San Antonio de Padua
- I.E.P. La Gran Elite

### **2.3.2 Muestra y muestreo**

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 5 instituciones educativas, las mismas que solicitaron mantener el “Anonimato” durante la investigación. En tal sentido, se las mencionará como:

- Colegio “A”
- Colegio “B”
- Colegio “C”
- Colegio “D”
- Colegio “E”

Muestreo:

Se utilizó el muestreo por conveniencia, debido a que la información requerida para la investigación es de carácter estratégico y confidencial para las

empresas (instituciones educativas privadas) priorizadas. En tal sentido, se justifica la aplicación de este tipo de muestreo.

### **2.3.3. Criterios de selección**

**a) Criterios de Inclusión:** Se considerarán dentro del estudio todos los sujetos y/o elementos que cumplan con los siguientes criterios:

- Instituciones educativas particulares que brindaron el servicio educativo durante el año 2016
- Instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto.

**b) Criterios de Exclusión:** Se excluirán todos los sujetos o elementos que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de:

- Colegios nacionales que brindaron el servicio educativo durante el año 2016
- Colegio Nacionales del distrito de Tarapoto.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizó la técnica de Análisis Documental para lo cual se elaboró guías para el análisis documental que sirvieron para el acopio de datos de fuentes secundarias como presupuesto y estados financieros de las instituciones educativas priorizadas. Asimismo, se utilizaron técnicas contables como el análisis de estados financieros para la determinación de los ratios de rentabilidad.

#### **Validación y confiabilidad del instrumento.**

La validez y confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica de Juicio de Expertos, en tanto la información a recabar tiene carácter financiero y contable, por ello, esta técnica es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por

otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar y Cuervo, 2008:29). En ese sentido, al ser validado el instrumento para la presente investigación por tres expertos en la materia, permite confiar en que la información contable que se obtuvo es útil para la investigación, en tanto el instrumento guarda relación con las variables a estudiar.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

- Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a las fuentes ya indicadas; se ingresarán a los programas computarizados Excel, Word y SPSS; y con ello se efectuarán, los cruces que se consideren necesarios para contrastar las hipótesis formuladas; los cuales serán demostrados mediante cuadros, gráficos, análisis y comparaciones. Con respecto a las informaciones presentadas como resúmenes, cuadros, gráficos, etc., se formularán apreciaciones objetivas y explicativas de la realidad. Esas apreciaciones explicativas serán analizadas respecto al marco teórico, conceptual; y se precisarán apreciaciones resultantes del análisis.
- Para establecer la relación entre las variables se utilizó la prueba Chi-cuadrado de Pearson. El cálculo del coeficiente de correlación normalmente se realiza con programas de estadística, como SPSS, para dar los valores posibles más precisos en estudios científicos. Su interpretación y uso varía de acuerdo con el contexto y propósito del respectivo estudio en donde se calcula. (Matthew, s.f).

## **2.6 Aspectos éticos**

- Se solicitará autorización a las instituciones educativas particulares para el uso y acceso a la información.
- El acopio de información será voluntario y se acopiará información sólo en las instituciones educativas privadas que den su consentimiento.

### III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación y procesamiento de la información acopiada a través de los instrumentos de recopilación diseñados en el marco de la investigación.

#### 3.1 Costos de Implementación de Normas de Protección al Consumidor en las Instituciones Educativas Particulares.

- **Costo Total:**

Tabla 02. Costo de implementación de Normas de Protección al Consumidor en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto

	Colegio "A"	Colegio "B"	Colegio "C"	Colegio "D"	Colegio "E"
<b>COSTO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	S/. 89,060.00	S/. 84,370.00	S/. 9,250.00	S/. 32,590.00	S/. 42,040.00

Fuente: Área de contabilidad de Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto, año 2016

#### Interpretación:

Se puede apreciar que el implementar y cumplir con las normas de protección al consumidor en los colegios privados representa un costo considerable; en tanto, el empresario a fin de evitar multas por parte de INDECOPI tiene que invertir en las exigencias que la misma fiscaliza.

Al Colegio "A" le cuesta S/. 89,060.00 implementar las normas de protección al consumidor en el año 2016, al Colegio B" S/. 84,370.00, al colegio "C" S/. 9,250.00, al colegio "D" S/. 32,590.00 y al colegio "E" S/. 42,040.00.

De estos resultados podemos verificar que a los colegios "A" y "B" les cuesta más que a los otros colegios, y que el colegio "C" le cuesta menos que los demás colegios; por lo tanto, podemos inferir que el costo de implementar y/o cumplir con la normatividad sectorial de consumo está influenciada por la cantidad de alumnos, la infraestructura, la antigüedad, etc. que pueda tener el colegio.

El estado al implementar normas de obligatorio cumplimiento para empresas muchas veces puede perjudicar a las mismas, en tanto, puede alterar las decisiones en la gestión de las empresas educativas, respecto a las inversiones de infraestructura, calidad, capacitaciones, proyectos, etc. Teniendo en cuenta que la finalidad de crear empresa es poder administrarla en aspectos como la

planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

En ese sentido, al representar un monto considerable el cumplir con parte de la normativa sectorial para los centros educativos particulares, debe traer a análisis el costo que tiene el resguardar los derechos de los consumidores, muchas veces dejando de lado la importancia y papel que tienen las empresas en la economía del país.

- **Costo por Dimensiones**

Tabla 03. Costo por dimensiones en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto

<b>COSTO DE IMPLEMENTACIÓN EN EL AÑO 2016</b>	<b>Colegio "A"</b>	<b>Colegio "B"</b>	<b>Colegio "C"</b>	<b>Colegio "D"</b>	<b>Colegio "E"</b>
Costo de la publicidad antes y durante la matrícula	S/. 31,000.00	S/. 36,140.00	S/. 4,500.00	S/. 19,200.00	S/. 13,200.00
Costo de la elaboración del reglamento interno	S/. 4,000.00	S/. 20,000.00	S/. 100.00	S/. 3,000.00	S/. 5,600.00
Costo del contrato del profesional en psicología	S/. 20,000.00	S/. 25,000.00	S/. 4,300.00	S/. 9,600.00	S/. 18,000.00
Costo de la implementación del libro de incidencia	S/. 6,000.00	S/. 30.00	S/. 50.00	S/. 20.00	S/. 120.00
Costo de la implementación del libro y aviso de reclamaciones	S/. 60.00	S/. 2,000.00	S/. 50.00	S/. 50.00	S/. 120.00
Costo de la elaboración de boletines informativos	S/. 28,000.00	S/. 1,200.00	S/. 250.00	S/. 720.00	S/. 5,000.00

Fuente: Área de contabilidad de Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto, año 2016

**Interpretación:**

De los datos se puede apreciar que, en la mayoría de los colegios, la publicidad antes y durante la matrícula representar en primer lugar el mayor costo, seguido por el costo del contrato del profesional en psicología, luego como tercer costo tenemos la elaboración de boletines informativos. Finalmente, los menores costos en relación a los demás son la implementación del libro de incidencias, aviso y libro de reclamaciones.

A mayor uso de medios publicitarios, implica una mayor inversión, como es el caso del colegio "B" que invierte S/. 36,140.00 en publicidad al año, le sigue el

colegio "B" con una inversión de S/. 31,000.00, el colegio "D" con S/. 19,200.00, el colegio "E" con S/. 13,200.00 y el colegio "C" con S/. 4,500.00.

Otro costo involucra el pago de un sueldo mensual a una profesional en psicología, la misma que varía según las condiciones contractuales con el centro educativo. En ese sentido, al colegio "B" le cuesta S/. 25,000.00 el contratar a una profesional en psicología durante el año 2016, el colegio "A" invierte S/. 20,000.00, seguida por el colegio "E" con S/. 18,000.00, al colegio "D" con S/. 9,600.00 y al Colegio "C" con S/. 4,300.00. Por otro lado, la elaboración del boletín informativo va depender de la discrecionalidad de la institución; es así que, el colegio "A" gasta S/. 28,000.00 en su elaboración en el año 2016, el colegio "E" invierte S/. 5,000.00, el colegio "B" el monto de S/. 1,200.00, el colegio "D" invierte S/. 720.00 y al colegio "C" le cuesta S/. 250.00. Con respecto a la implementación del libro de registro de incidencias, existe una diferencia significativa entre lo que invierte el Colegio "A" en relación a los demás, en tanto, el Colegio "A" invierte S/. 6,000.00 y los demás colegios el monto oscila entre S/30.00 a S/.120.00. Finalmente, algo parecido ocurre con la implementación del aviso y libro de reclamaciones reglamentado por el Decreto Supremo N°011-2011-PCM, y modificado por el D.S. 006-2014-PCM, ya que el colegio "B" invierte en su implementación S/. 2,000.00 a diferencia de los demás colegios cuya inversión oscila entre S/.50.00 A S/.120.00 soles.

### 3.2 Rentabilidad en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto del año 2016

- **Rentabilidad**

Tabla 04. Rentabilidad en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto

AÑO 2016	Colegio "A"	Colegio "B"	Colegio "C"	Colegio "D"	Colegio "E"
<b>INGRESOS</b>	S/. 953,885.00	S/. 4,321,449.18	S/. 149,614.00	S/. 876,827.51	S/. 422,564.00
<b>EGRESOS</b>	S/. 480,996.00	S/. 3,701,324.71	S/. 90,038.93	S/. 722,758.83	S/. 335,536.00
<b>TOTAL</b>	S/. 472,889.00	S/. 620,124.47	S/. 59,575.07	S/. 154,068.68	S/. 87,028.00
<b>RENTABILIDAD</b>					

Fuente: Área de contabilidad de Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto, año 2016

#### Interpretación:

Se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable.

Del cuadro se puede interpretar o mejor dicho refleja que, del total de los ingresos del año 2016, deduciendo los egresos totales del año en mención (donde ya están considerados los Costos de Implementación de Normas de Protección al Consumidor en las Instituciones Educativas Particulares, costos de servicios, los intereses e impuestos.), se obtiene la utilidad neta del año 2016.

Se aprecia que el Colegio "B" ha obtenido el mayor margen de utilidad a comparación de todos los colegios estudiados al obtener S/. 620,124.47, seguido por el colegio "A" con S/. 472,889.00. Sin embargo, el colegio "C" es el que ha obtenido la utilidad neta más baja del mercado con S/. 59,575.07.

A mayores ingresos, podemos comprobar que mayores son los egresos en tanto existe personal, tributos e impuestos a pagar, implementación de normas sectoriales que cumplir, inversión de proyectos a fin de mejorar la infraestructura y calidad del servicio, pago de alquiler, luz, agua y otros servicios básicos necesarios, etc.

En ese sentido, podemos inferir que la rentabilidad está influenciada por la cantidad de alumnos matriculados, el monto de cuota de pensiones, la infraestructura, la antigüedad, la calidad del servicio que brinda, el estatus socioeconómico, el prestigio, etc. que pueda tener el colegio.

- **Análisis de la Rentabilidad**

Tabla 05. Ratios de rentabilidad en las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto

<b>RATIOS DE RENTABILIDAD</b>	<b>Colegio "A"</b>	<b>Colegio "B"</b>	<b>Colegio "C"</b>	<b>Colegio "D"</b>	<b>Colegio "E"</b>
<b>Rentabilidad del patrimonio (RP)</b>	25.46%	22.16%	5.16%	24.14%	25.05%
<b>Rentabilidad de inversiones (RI)</b>	60.97%	63.67%	6.72%	61.17%	46.72%
<b>Utilidad activo (UA)</b>	15.55%	19.25%	5.55%	16,25%	15.55%
<b>Utilidad Ventas (UV)</b>	96.82%	83.12%	6.94%	87.18%	36.94%
<b>Margen Bruto (MB)</b>	96.82%	83.12%	6.94%	87.18%	36.94%
<b>Margen Neto (MN)</b>	15.75%	13.34%	5.25%	14.55%	15.25%

### **Interpretación:**

Rentabilidad del patrimonio (RP).- los colegios “A, B, D, E” han obtenido en el año 2016 un buen porcentaje de rentabilidad sobre los fondos aportados (patrimonio), el cual nos permite evaluar que los accionistas de dichos colegios han obtenido una rentabilidad considerable y satisfactoria a sus fondos aportados. Lo contrario ocurre con el colegio “C”

Rentabilidad de inversiones (RI).- los colegios “A, B, D, E” han obtenido en el año 2016 un buen porcentaje de rentabilidad por cada sol invertido en activos, esto indica que los colegios obtuvieron una alta efectividad en la administración para generar utilidades sobre los activos que dispone. Lo contrario ocurre con el colegio “C”.

Utilidad activo (UA).- los colegios “A, B, D, E” han obtenido en el año 2016 un buen porcentaje de utilidad en el uso de sus activos, esto indica que los colegios obtuvieron una eficiencia dentro del promedio esperado en el uso de sus activos. Lo contrario ocurre con el colegio “C”.

Utilidad Ventas (UV).- los colegios “A, B, D, E” han obtenido en el año 2016 un buen porcentaje de utilidad por cada sol vendido, esto expresa que dichos colegios obtuvieron una altísima utilidad sobre sus ventas. El colegio “E” obtuvo una utilidad considerable sobre sus ventas. Lo contrario ocurre con el colegio “C”.

Margen Bruto (MB).- los colegios “A, B, D, E” han obtenido en el año 2016 un buen porcentaje de utilidad bruta con respecto al total de sus ventas, lo cual nos indica que estos colegios han obtenido ganancias con relación a sus ventas, deduciendo los costos de servicio y/o comercialización del servicio de educación que brindan; también nos expresa que las empresas ha obtenido una altísima eficiencia en la operaciones y en la forma como fueron asignados los precios de los servicios brindados. Lo contrario ocurre con el colegio “C”.

Margen Neto (MN).- los colegios “A, B, D, E” han obtenido en el año 2016 un buen porcentaje de utilidad neta por cada sol que ha vendido; esto indicador refleja que los colegios han obtenido la utilidad neta esperada por los

inversionistas, porque es un margen promedio satisfactorio. Lo contrario ocurre con el colegio “C”

### 3.3. Relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.

Para determinar la relación entre las variables, se asumieron las siguientes premisas, planteadas en la Tabla 06 y 08.

El baremo planteado en la Tabla 06, muestra los niveles de rentabilidad comúnmente aceptables para el desarrollo y la competitividad de una empresa.

<b>Tabla 06. Baremo de evaluación de la rentabilidad</b>	
<b>Escala porcentual (%)</b>	<b>Escala</b>
De 01 a 05	Muy baja = 1
De 06 a 15	Baja=2
De 16 a 25	Regular=3
De 26 a 35	Buena=4
De 36 a más	Muy buena=5

La Tabla 07, indica que el 20% de instituciones educativas presentan una rentabilidad muy baja y el 80% presentan una rentabilidad muy buena.

<b>Tabla 07. Tabla de frecuencias - Nivel de rentabilidad</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Muy baja	1	20,0	20,0	20,0
	Muy buena	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Asimismo, la Tabla 08, muestra el baremo planteado para la evaluación del nivel de costo de implementación. Se tomó como referencia, de que según la teoría de costos, las tasas y costos planteados por INDECOPI a las instituciones educativas se registran como “costos administrativos”, y se recomienda que en general este tipo de costos no superen el 30% del presupuesto de egresos total de la empresa.

<b>Tabla 08. Baremo para la evaluación de los costo</b>	
<b>Escala porcentual (%)</b>	<b>Escala</b>

De 01 a 05	Buena= 3
De 06 a 10	Regular=2
De 11 a más	Mala=1

La Tabla 09, muestra que el 40% de instituciones educativas presentan un nivel de costos de implementación evaluado como “malo”, el 20% como “regular” y el 40% como “bueno”.

**Tabla 09. Tabla de frecuencias - Nivel del Costo de implementación de normas INDECOPI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	40,0	40,0	40,0
	Regular	1	20,0	20,0	60,0
	Buena	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Para establecer la relación entre las variables rentabilidad y costo de implementación, se utilizó el coeficiente Chi – cuadrado de Pearson.

**Tabla 10: Tabla de Contingencia**

Recuento		Nivel del Costo de implementación de normas INDECOPI			Total
		Mala	Regular	Buena	
Nivel de rentabilidad	Muy baja	0	1	0	1
	Muy buena	2	0	2	4
Total		2	1	2	5

**Tabla 11: Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,000 <sup>a</sup>	2	,082
Razón de verosimilitud	5,004	2	,082
Asociación lineal por lineal	,000	1	1,000
N de casos válidos	5		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

### Interpretación:

En el marco de la investigación se plantearon la siguiente hipótesis de investigación:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.

Se tuvo en cuenta las siguientes premisas:

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza H<sub>0</sub>.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.05), no se puede rechazar H<sub>0</sub>.

De acuerdo a la tabla 05, el **p-valor** es 0.082. El valor de significancia asumido es de 0.05. Entonces, el p – valor es mayor a 0.05, por tanto, se puede concluir que existe más de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en la población y se considera suficiente para aceptarla.

Con este resultado se evidencian las limitaciones que aún se tienen desde la administración pública para entender la importancia y las dificultades que en el contexto actual tienen los inversionistas en el sector educación. Es decir, hasta qué punto, las tasas, costes o sanciones que impone INDECOPI tienen un análisis previo, desde la misma entidad, de cuanto o no puede afectar a la rentabilidad de una empresa, o sólo se gestiona desde la burocracia clásica olvidando el actual rol del estado, desde los enfoques más modernos de desarrollo económico, en donde la promoción de la inversión privada es fundamental. Los resultados de una “no” correlación evidencian este divorcio.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La educación privada hoy en día ocupa un rol importante al contribuir en modernizar el sistema educativo y ampliar la oferta y la cobertura del mismo. Cuando el Estado promueve la educación como prestación de servicio ofertada al mercado, permite una inversión privada convirtiendo a la educación en un sistema que tiene una naturaleza y dinámica entre particulares, con un bien jurídico reconocido a nivel nacional, que es el derecho a acceder a la misma. El dar mayor énfasis a la educación privada también depende de los padres de familia, conforme lo indica Meza (2004) al precisar que el crecimiento de la demanda por los colegios privados, se debe a los mayores ingresos que disponen la clase media emergente, lo que provoca el aumento de migraciones de la escuela pública a la escuela privada.

Sin embargo, así como el Estado permite la inversión privada en el sector de educación; la misma establece barreras evidenciadas a través de los entes fiscalizadores, en la presente investigación: INDECOPÍ; al existir una situación de consumo en el seno del proceso económico en el intercambio de bienes en un mercado establecido, como es la educación privada conforme indica Norbert Acosta (1995).

El costo de implementación de las normas de protección al consumidor que supervisa Indecopi en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016 constituye una inversión significativa que incluso puede superar y dificultar la capacidad de inversión de la empresa educativa. Al Colegio "A" le costó S/. 89,060.00 implementar las normas de protección al consumidor en el año 2016, al Colegio B" S/. 84,370.00, al colegio "C" S/. 9,250.00, al colegio "D" S/. 32,590.00 y al colegio "E" S/. 42,040.00. Para analizar porque a los colegios "A" y "B" les cuesta más y al colegio "C" le cuesta menos el costo de implementar y/o cumplir con la normatividad sectorial de consumo, debe tenerse en cuenta que ello guarda relación con la cantidad de alumnos matriculados, el monto de cuota de pensiones, la infraestructura, la antigüedad, la calidad del servicio que brinda, el estatus socioeconómico, el prestigio, etc., del colegio.

Comparto la definición de Horngren y Foster (1991) al decir que los costos son recursos cuantificados en unidades monetarias sacrificados para lograr un objetivo específico, que puede ser obtener bienes y/o servicios que brinden beneficios presentes o futuros. Cuando nos referimos a los costos de implementación de las normas de protección al consumidor estas forman parte de los costos administrativos que son aquellos contraídos en el control y la dirección de una organización. Sin embargo, se recomienda que en general este tipo de costos no superen el 30% del presupuesto de egresos total de la empresa.

En el año 2016, el colegio "A" tuvo como ingreso anual S/. 953,885.00; el colegio "B" S/. 4,321,449.18; el colegio "C" S/. 149,614.00; el colegio "D" S/. 876,827.51 y el colegio "E" S/. 422,564.00. A simple vista resulta tentador el invertir en crear empresa en el sector de educación; sin embargo, a mayores ingresos, podemos comprobar que mayores son los egresos en tanto existe personal, tributos e impuestos que pagar, implementación de normas sectoriales que cumplir, inversión de proyectos a fin de mejorar la infraestructura y calidad del servicio, pagos que efectuar y otros servicios básicos necesarios de implementar.

Por ello, los egresos de las instituciones educativas particulares, del colegio "A" durante el año 2016 fue de S/. 480,996.00; del colegio "B" S/. S/. 3,701,324.71; colegio "C" S/. 90,038.93; el colegio "D" S/. 722,758.83 y el colegio "E" S/. 335,536.00. Conforme se planteó en párrafos anteriores, según la teoría de costos, la implementación de normas de protección al consumidor que supervisa INDECOPI se registran como "costos administrativos", y teniendo en cuenta que no debe superar el 30% del presupuesto de egresos total de la institución educativa, se obtiene como resultado que el 40% de instituciones educativas presentan un nivel de costos de implementación evaluado como "malo", el 20% como "regular" y el 40% como "bueno". Es decir, de la muestra de 5 instituciones educativas particulares, 2 superan el 30% de costos administrativos permitidos, lo que indica que estos colegios se ven afectados económicamente, en tanto no es el único costo que implica sus egresos, no olvidemos que aún falta los costos operativos, de ventas y financieros propios de toda empresa.

Este análisis no hace más que evidenciar que aun cuando el Estado peruano promueva la inversión privada en el país, la educación privada se encuentra en una situación incómoda, regulada de forma general por diversas normas sectoriales, las mismas que se implementan sin realizar un análisis estricto económico y financiero, ya que además de tener al Ministerio de Educación como entidad rector, promotor y ejecutor; existen otros entes fiscalizadores, como SUNAT, municipalidades, INDECOPI, etc; así mismo, al tener un colegio particular una naturaleza jurídica con régimen propio, queda también inserta en el código civil en el capítulo de sociedades. En ese sentido, los centros educativos tienen varios frentes que atender sin un rumbo claro que les permita cumplir con su cometido social que es la formación integral de sus alumnos, pero, aun algo más importante como empresa privada que es obtener sostenibilidad económica. Esto contradice mucho lo alegado por Lopez, J. (2008) en su tesis “Viabilidad financiera de un nuevo centro educativo privado” cuando determinó que, de la proyección de ingresos y egresos, su análisis financiero e interpretación de resultados de los colegios particulares resulta que los mismos tienen viabilidad financiera y éxito. Esto sería correcto si no existiesen las obligaciones normativas que los colegios particulares deben cumplir para no ser sujetos de sanciones administrativas que pueden perjudicar grandemente su economía y permanencia en el mercado.

De los resultados se muestra que el Colegio “B” ha obtenido el mayor margen de utilidad a comparación de todos los colegios estudiados al obtener S/. 620,124.47, seguido por el colegio “A” con S/. 472,889.00. Sin embargo, el colegio “C” es el que ha obtenido la utilidad neta más baja del mercado con S/. 59,575.07. Es decir, el formar una empresa en el sector educación puede resultar muy rentable al obtener utilidades netas muy considerables; sin embargo, ello no es beneficioso para todos, en tanto la gestión educativa y administrativa no es igual en todas las instituciones educativas particulares, en ese sentido, la implementación de las normas de protección al consumidor puede afectar considerablemente a algunos colegios provocando incluso su salida del mercado al no obtener utilidades netas con el transcurrir de los años. Resulta incongruente tener un Estado

que promueve la libre iniciativa privada y al mismo tiempo la ley reconoce que en ese mismo Estado se presenten normas sectoriales que constituyan trabas para lograr dicha finalidad. Un claro ejemplo es la legislación promulgada por el Estado en relación a los Centros Educativos Privados (Ley N° 26549-95-ED), ya que, si revisamos la misma, verificaremos que de los 23 artículos, 11 se orientan a la supervisión, al control y a las sanciones. Esto no significa que el Estado haga mal al supervisar a las empresas como es el caso de los colegios particulares, sino, que la misma debe hacerse sin contradecir leyes, bajo una interpretación conjunta y análisis financiero; ya que INDECOPI actúa por su lado en su función fiscalizadora, pero la misma, perjudica la libertad de empresa protegida en la constitución, afectando la inversión privada que ha demostrado ser el principal motor para el crecimiento del producto interno bruto (PBI), para la creación de miles de puestos de trabajo y de gran significancia para la reducción de la pobreza.

Otro punto importante en la presente investigación es analizar los ratios financieros de las empresas educativas, ya que permiten evaluar, medir, indicar, expresar y relacionar la rentabilidad o rendimiento que puede obtener una empresa en un periodo económico, conforme lo precisa Sánchez, García y Domingo (2003). Al analizar los ratios financieros de rentabilidad de las 5 instituciones educativas particulares estudiadas, podemos ver que el colegio "A", "B", "D" Y "E" obtuvieron un buen porcentaje de rentabilidad sobre los fondos aportados (patrimonio), una eficiencia dentro del promedio esperado en el uso de sus activos, utilidad por cada sol vendido, altísima eficiencia en la operaciones, en la forma como fueron asignados los precios de los servicios brindados y la utilidad neta esperada por los inversionistas. Sin embargo, el colegio "C" no obtuvo los niveles de rentabilidad comúnmente aceptables para el desarrollo y la competitividad de una empresa. Es por ello que, del análisis de resultado se evidencia que el 20% de instituciones educativas presentan una rentabilidad muy baja y el 80% presentan una rentabilidad muy buena.

Finalmente, los resultados evidencian una hipótesis nula ya que el p-valor es menor que el nivel de significancia (0.05), lo que significa que no existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de

protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016. Esto, evidencia las limitaciones que aún se tienen desde la administración pública para entender la importancia y las dificultades que en el contexto actual tienen los inversionistas en el sector educación. Lastimosamente las supervisiones y fiscalizaciones no están vinculadas al desempeño, no se penaliza la ineficiencia, ni se reconocen los méritos, ni se estimula el perfeccionamiento, la creatividad e innovación pedagógica, por lo que no existen mecanismos de evaluación de rendimiento y contribución con el país, pues lo único que se verifica es el cumplimiento de meros formalismos en implementación de normas sectoriales. Es decir, no se evidencia un análisis estricto económico y financiero por parte del estado, lo que permitiría evaluar cuanto puede afectar a la rentabilidad de una empresa cumplir con las obligaciones que designan las diversas leyes. Los resultados de una “no” correlación evidencian un divorcio entre INDECOPI como entidad del Estado y el sector empresarial en educación, ya que INDECOPI va por su lado imponiendo tasas, fiscalizando y sancionando a las empresas educativas, sin tener en cuenta si estas sanciones o incluso las tasas que deben pagarse afectan los costos de este tipo de empresas y por ende su rentabilidad, perjudicando la promoción de la inversión privada en el territorio. Aunque resulte paradójico, la Constitución del Perú ordena al Estado permitir la libre iniciativa privada y estimular la creación de riqueza, así como garantizar la libertad de empresa, comercio e industria; pero al mismo tiempo la ley reconoce que en ese mismo Estado se presenten situaciones que constituyan trabas para lograr dicha finalidad, haciendo que la educación privada se encuentra en una situación incómoda, regulada de forma general por diversas normas sectoriales, las mismas que se implementan sin realizar un análisis estricto económico y financiero.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** No existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016, en tanto el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.05), por lo que los resultados evidencian la aceptación de una hipótesis nula, evidenciando un divorcio entre INDECOPI como entidad del Estado y el sector empresarial de educación.
- 5.2.** El costo de implementación de las normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016 fueron de la siguiente manera: al Colegio "A" le costó S/. 89,060.00, al Colegio B" S/. 84,370.00, al colegio "C" S/. 9,250.00, al colegio "D" S/. 32,590.00 y al colegio "E" S/. 42,040.00. Demostrando que el 40% de instituciones educativas presentan un nivel de costos de implementación de las normas de protección al consumidor evaluado como "malo", el 20% como "regular" y el 40% como "bueno". Es decir de la muestra de 5 instituciones educativas particulares, 2 superan el 30% de costos administrativos permitidos.
- 5.3.** La rentabilidad de las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto durante el año 2016 fueron de la siguiente manera: Colegio "A" obtuvo como utilidad neta S/. 472,889.00, al Colegio B" S/. 620,124.47, al colegio "C" S/. 59,575.07, al colegio "D" S/. 154,068.68 y al colegio "E" S/. 87,028.00. De los ratios financieros de rentabilidad, se comprobó que el colegio "A", "B", "D" Y "E" obtuvieron un buen porcentaje de rentabilidad sobre los fondos aportados (patrimonio), una eficiencia dentro del promedio esperado en el uso de sus activos, utilidad por cada sol vendido, altísima eficiencia en la operaciones y la utilidad neta esperada por los inversionistas. Sin embargo, el colegio "C" no obtuvo los niveles de rentabilidad comúnmente aceptables para el desarrollo y la competitividad de una empresa. Es por ello que, se evidencia concluyó que el 20% de instituciones educativas presentan una rentabilidad muy baja y el 80% presentan una rentabilidad muy buena.

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** El poder legislativo del Estado (**Congreso de la República**) debería antes de implementar normas realizar un análisis estricto económico y financiero, en tanto, la inversión privada ha demostrado ser el principal motor para la creación de miles de puestos de trabajo y de gran significancia para la reducción de la pobreza.
- 6.2. El área de supervisión y fiscalización del INDECOPI** debe comprender que la gestión educativa y administrativa no es igual en todas las instituciones educativas particulares, ya que va depender de la cantidad de alumnos matriculados, el monto de cuota de pensiones, la infraestructura, la antigüedad, la calidad del servicio que brinda, el estatus socioeconómico, el prestigio, etc., para que el colegio pueda obtener sostenibilidad económica; en ese sentido, la implementación de las normas de protección al consumidor puede afectar considerablemente a algunos colegios más que a otros, provocando incluso su salida del mercado al no obtener utilidades netas con el transcurrir de los años; por ello es necesario que INDECOPI sea flexible al momento de multar e imponer obligaciones a las empresas educativas.
- 6.3.** Se recomienda a las **instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto**, aplicar una mejor gestión educativa y empresarial, teniendo en cuenta que hoy en día las escuelas privadas, se caracterizan por tener estructuras formales, contar con recursos económicos y humanos propios de la capacidad de gestión y liderazgo del promotor de la institución. Así mismo, hoy en día los directores deben mentalizarse que en el rubro empresarial deben convertirse en administradores con capacidad gerencial en la toma de decisiones.

## VII. REFERENCIAS

- Acosta Estevez, José B.(1995). *Tutela Procesal de los Consumidores. (1ra. Ed.)*. Barcelona: José María Bosch Editor, 1995, pp. 53-54; quien cita el trabajo de Norbert Reich en Mercado y derecho (teoría y praxis del derecho económico en la República federal alemana). (1ra. Ed) Barcelona
- Baptista, P., Fernandez, Carlos., & Hernandez, Sampieri, Roberto. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: MC Grau Hill Editorial.
- Calderon Espinoza, Cintya Katherine (2015). *Evaluación de la rentabilidad de las instituciones educativas particulares en la provincia de Leoncio Prado*. (Tesis de Titulación Inédita). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.
- Casas Haro, Maribel del Carmen (2008). *Sistematización de experiencias sobre formación en Gestión de directivos para la educación básica ciclo secundaria*. (Tesis de titulación inédita). Instituto Politécnico Nacional. México
- Centro de Actualización Profesional (1986). *Análisis de precios unitarios*. México: Colegio de Ingenieros Civiles de México.
- Cuervo, A. (1994). *Análisis y planificación financiera de la empresa*. Madrid, España: Ed. Cívitas.
- Flores Calle, F., & Reategui Flores, M. (2005). *Efectos de la aplicación de la Ley N°27360 en los productores de arroz de la provincia de San Martín: 2001-2002*. (Tesis de Titulación Inédita). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Foster George y Horngren Charles (1991) *Contabilidad de Costos un Enfoque Gerencial Prentice Hall*.
- González, R. (1984). *Análisis de presupuestos en la construcción*. México.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual. (2017). *Reporte de Estadísticas Institucionales*. Recuperado de file:///C:/Users/usuario/Downloads/reporte%20reclamos%20a%20Diciembre%202016.pdf

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual. (2015). Anuario de *Estadísticas Institucionales*. Recuperado de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Anuario%20actualizado%202015.pdf

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.

Meléndez Castillejos, Julio., & Oribe Saavedra, k. (2014). *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto, año 2014*. (Tesis de Titulación Inédita). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

Meza, Mario. (2001). *Análisis económico financiero y clasificación de riesgos de las empresas en el Perú*. Lima, Perú: Editorial Marketing Consultores S.A.

Miranda Saavedra, Abraham., & Diaz Mendoza, S. (2011). *Gestión de las pequeñas empresas de los distritos de Tarapoto, Morales, La Banda de Shilcayo y su influencia en el nivel de competitividad empresarial en el año 2009*. (Tesis de Titulación Inédita). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

Ricci Chacón, F. (1984). *Costos y su aplicación a las obras de ingeniería civil en construcción pesada*. México: Instituto Técnico de Ingeniería A.C.

Sánchez Ballesta, Juan P. & García Pérez, D. (2003). Influencia del tamaño y la antigüedad de la empresa sobre la rentabilidad: Un estudio empírico. *Revista de Contabilidad*, 6 (12). España.

- Sandoval Flores, P. (2002). *La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. (Tesis de Titulación Inédita). Universidad Tecnológica de la Mixteca. Huajuapán de León. México
- SECOFI. (2000). *Programa de capacitación y modernización del comercio detallista. Investigación de mercado*. Recuperado de <http://www.contactopyme.gob.mx/promodel/invmdo.asp>
- Sellers R. y Nicolau J. (2001). *La calidad y su impacto sobre la rentabilidad y la volatilidad*. (Tesis de Titulación Inédita). Universidad de Alicante. España.
- Sergio Bravo, O. (2003). *Análisis de Rentabilidad Económica y Financiera*. Material Didáctico N°3. Lima, Perú: Ediciones ESAN
- Tanaka, G. (2012). *Análisis de los estados financieros para la toma de decisiones*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Van Horner, J. (2003). *Administración Financiera* (10ma Ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Vargas, I. (2014, 25 de abril). Educación privada, preferida en México. *Expansion*. Recuperado de [http://expansion.mx/mi-carrera/2014/04/24/educacion-privada-preferida-en-mexico?internal\\_source=PLAYLIST](http://expansion.mx/mi-carrera/2014/04/24/educacion-privada-preferida-en-mexico?internal_source=PLAYLIST)
- Harward & Upto, "Introduction to Business Finance", Mc Graw Hill, New York, 1961.
- Petrescu S., Apostol C, Analiza prin crearea de valoare Valoarea economică adăugată, Supliment of Theoretical and applied economics, Bucharest, 2009

# ANEXOS

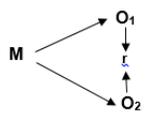
**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO

### “Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016”.

Autora: Elsa Mavila Ramírez Pinedo

TÍTULO	<b>Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.</b>
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	El propósito es generar evidencia respecto a los costos de implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares del distrito de Tarapoto en el año 2016 y determinar la rentabilidad de las mismas en el periodo 2016, lo cual permitirá determinar la relación de ambas variables.
FORMUALCIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016?
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	¿Cómo es el costo en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016?  ¿Cuál es la rentabilidad que generan las instituciones educativas del distrito de Tarapoto, durante el año 2016?
HIPÓTESIS GENERAL	Hipótesis General  H0: No existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.  Hi: Existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016
OBJETIVO GENERAL	Establecer si existe relación entre el costo y la rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Determinar el costo en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016.  Analizar la rentabilidad que generan las instituciones educativas del distrito de Tarapoto, durante el año 2016.
DISEÑO DEL ESTUDIO	Se empleará el diseño descriptivo correlacional  <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p style="text-align: center;">DONDE:</p> <p>M = Muestra de Instituciones educativas particulares, Tarapoto  O1 = Variable 1 “Costo”  O2 = Variable 2 “Rentabilidad”  r = Relación de las Variables de estudio</p>
POBLACIÓN Y MUESTRA	<b>Población.</b> La población está conformada por 11 Instituciones Educativas Particulares del distrito de Tarapoto. <b>Muestra.</b> La muestra estuvo constituida por 5 instituciones educativas, las mismas que solicitaron mantener el “Anonimato” durante la investigación.
VARIABLES DE ESTUDIO	<b>VARIABLE 1: COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b> <b>Definición conceptual.</b> Horngren y Foster (1991) señala que “Los costos son considerados recursos cuantificados en unidades monetarias, que se sacrifican para lograr un objetivo específico, en el presente caso la implementación de normas de protección al consumidor”.

	<p><b>Definición operacional</b></p> <table border="1" data-bbox="548 205 1354 630"> <thead> <tr> <th>VARIABLE 1</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Costo de Implementación de normas de protección al consumidor</td> <td>costo de la publicidad antes y durante la matrícula</td> </tr> <tr> <td>costo de la elaboración del reglamento interno</td> </tr> <tr> <td>costo del contrato del profesional en psicología.</td> </tr> <tr> <td>costo de la implementación del libro de incidencia</td> </tr> <tr> <td>costo de la implementación del libro y aviso de reclamaciones</td> </tr> <tr> <td>costo de la elaboración de boletines informativos</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>VARIABLE 2: RENTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016</b></p> <p><b>Definición conceptual.</b> La rentabilidad según el diccionario del Banco Central de Reserva, es sinónimo de rendimiento y viene hacer la capacidad de un activo para generar utilidad, una vez deducidos comisiones e impuestos.</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <table border="1" data-bbox="581 873 1321 1386"> <thead> <tr> <th>VARIABLE 2</th> <th>INDICADORES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">Rentabilidad</td> <td>Total Ingresos en soles por mes</td> </tr> <tr> <td>Total Egresos en soles por mes</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad del patrimonio (RP)</td> </tr> <tr> <td>Rentabilidad de inversiones (RI)</td> </tr> <tr> <td>Utilidad Activo (UA)</td> </tr> <tr> <td>Utilidad Ventas (UV)</td> </tr> <tr> <td>Margen Bruto (MB)</td> </tr> <tr> <td>Margen Neto (MN)</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE 1	INDICADORES	Costo de Implementación de normas de protección al consumidor	costo de la publicidad antes y durante la matrícula	costo de la elaboración del reglamento interno	costo del contrato del profesional en psicología.	costo de la implementación del libro de incidencia	costo de la implementación del libro y aviso de reclamaciones	costo de la elaboración de boletines informativos	VARIABLE 2	INDICADORES	Rentabilidad	Total Ingresos en soles por mes	Total Egresos en soles por mes	Rentabilidad del patrimonio (RP)	Rentabilidad de inversiones (RI)	Utilidad Activo (UA)	Utilidad Ventas (UV)	Margen Bruto (MB)	Margen Neto (MN)
VARIABLE 1	INDICADORES																				
Costo de Implementación de normas de protección al consumidor	costo de la publicidad antes y durante la matrícula																				
	costo de la elaboración del reglamento interno																				
	costo del contrato del profesional en psicología.																				
	costo de la implementación del libro de incidencia																				
	costo de la implementación del libro y aviso de reclamaciones																				
	costo de la elaboración de boletines informativos																				
VARIABLE 2	INDICADORES																				
Rentabilidad	Total Ingresos en soles por mes																				
	Total Egresos en soles por mes																				
	Rentabilidad del patrimonio (RP)																				
	Rentabilidad de inversiones (RI)																				
	Utilidad Activo (UA)																				
	Utilidad Ventas (UV)																				
	Margen Bruto (MB)																				
	Margen Neto (MN)																				
<p>TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</p>	<p>Para medir las variables <b>Costo y Rentabilidad</b> se empleará la técnica de Análisis Documental para lo cual se elaboró guías para el análisis documental que sirvieron para el acopio de datos de fuentes secundarias como presupuesto y estados financieros de las instituciones educativas priorizadas.</p> <p>Asimismo, se utilizaron técnicas contables como el análisis de estados financieros para la determinación de los ratios de rentabilidad.</p> <p>Para la elaboración de la discusión, en el informe de la tesis, se revisará bibliografía especializada.</p>																				

**ANEXO 02**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

## GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Institución Educativa: .....

Fecha de recopilación de información: .....

Responsable de brindar la información: .....

Cargo:.....

### Año 2016

<b>COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
costo de la publicidad antes y durante la matrícula	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
costo de la elaboración del reglamento interno	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
costo del contrato del profesional en psicología.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
costo de la implementación del libro de incidencia	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
costo de la implementación del libro y aviso de reclamaciones	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
costo de la elaboración de boletines informativos	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
<b>Total</b>	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.

<b>Ratios de Rentabilidad</b>	<b>2016</b>
Rentabilidad del patrimonio (RP)	
Rentabilidad de inversiones (RI)	
Utilidad Activo (UA)	
Utilidad Ventas (UV)	
Margen Bruto (MB)	
Margen Neto (MN)	



**ANEXO 03**  
**VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

## INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGUACION

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:  
 Institucion donde labora:  
 Instrumento Motivo de Evaluacion:  
 Autor del Instrumento:

Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Universidad Nacional de San Martín  
 Guia de Analisis Documental  
 Br. Elisa Mavila Ramirez Pinedo

N° ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:		CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS						OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)		
	CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir)	CRITERIO (Es un estandar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algun criterio externo)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumento mide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relacion lógica con la dimension o indicador que esta midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende facilmente, es decir sus sintacticas y semanticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma a dimension bastan para obtener la medicion de estas)	NO			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo				
Los ítems permiten el logro del objetivo de investigación				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir				
VALIDEZ				
APLICABLE	X			
NO APLICABLE				
Validado por: MARCO ARMANDO GÁLVEZ DÍAZ		Fecha: 24/02/17		
Firma:		e-mail:		

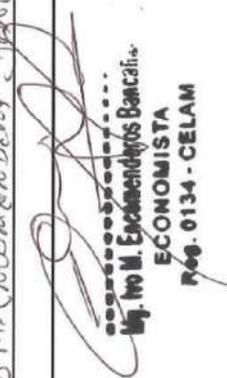
  
Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Profesor Principal UNSM - T  
 COESTE N°471

## INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora: Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación: Guía de Análisis Documental  
 Autor del Instrumento: Br. Elsa Mavila Ramirez Pinedo

N° ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:		CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS						OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir )	CRITERIO (Es un estándar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumento mide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de estas)		
	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo				
Los ítems permiten el logro del objetivo de investigación				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir				
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES
Validado por: Ivo M. Encomenderos Bancallán Fecha: 24/02/17				
Firma: 				

  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

## INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto: Mg. Lisette ~~Casav~~ Casavergé Carmona  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación: Guía de Análisis Documental  
 Autor del Instrumento: Br. Elsa ~~Maylla~~ Ramírez Pinedo

N°	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:		CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS								OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir)	CRITERIO (Es un estándar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumento mide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma a dimensión bastan para obtener la medición de éstas)	SI	NO	SI		NO

CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo				
Los ítems permiten el logro del objetivo de investigación				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir				
VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por: Mg. Lisette <del>Casav</del> Casavergé Carmona				
Fecha: 24/02/2017				

  
 Mg. Lisette I. Casavergé Carmona  
 PSICOLOGA  
 CPA#1159

## INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGUACION

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:  
 Institucion donde labora:  
 Instrumento Motivo de Evaluacion:  
 Autor del Instrumento:

Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Universidad Nacional de San Martín  
 Guia de Analisis Documental  
 Br. Elisa Mavila Ramirez Pinedo

N° ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:		CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS					OBSERVACIONES (Se debe eliminarse un o modificarse un item por favor indique)
	CONTEMLDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir )	CRITERIO (Es un estandar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algun criterio externo)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumento mide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El item tiene relacion lógica con la dimension o indicador que esta midiendo)	CLARIDAD (el item se comprende facilmente, es decir sus sintacticas y semanticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los items que pertenecen a una misma a dimension bastian para obtener la medicion de estas)	
	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo				
Los items permiten el logro del objetivo de investigación				
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial				
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los items a añadir				
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por:	MARCO ARMANDO GÁLVEZ DÍAZ			
Firma:	Fecha: 24/02/17 e-mail:			

  
 Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Profesor Principal UNSM - T  
 COESTE N°471

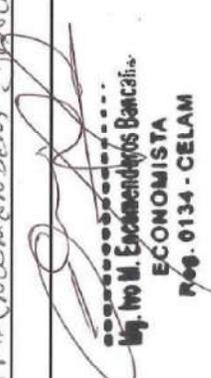
## INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:  
 Institución donde labora:  
 Instrumento Motivo de Evaluación:  
 Autor del Instrumento:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
 Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo  
 Guía de Análisis Documental  
 Br. Elsa Mavila Ramírez Pinedo

N° ITEM O REACTIVO	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:		CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS					
	CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir )	CRITERIO (Es un estandar con el que se juzga la validez de un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumento mide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanto eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de estas)	OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo				
Los ítems permiten el logro del objetivo de investigación				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir				
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por: <u>Ivo M. Encomenderos Bancallán</u> Fecha: <u>24/02/17</u>				
Firma: 				

  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

## INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:  
 Institución donde labora:  
 Instrumento Motivo de Evaluación:  
 Autor del Instrumento:

Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona  
 Universidad Cesar Vallejo  
 Guía de Análisis Documental  
 Br. Elsa Miyóla Ramírez Pinedo

N°	CRITERIO DE EVALUACION DE LA VALIDEZ DE:			CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS ESPECIFICOS						OBSERVACIONES (Se debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)		
	CONTENIDO (Se refiere al grado en que el instrumento refleja el contenido de la variable 1 o variable 2 que se pretende medir)	CONSTRUCTO (Hasta donde el instrumento mide realmente la Variable 1 o Variable 2, y cuanta eficacia lo hace)	RELEVANCIA (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido)	COHERENCIA INTERNA (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo)	CLARIDAD (el ítem se comprende fácilmente, es decir sus sintácticas y semánticas son adecuadas)	SUFICIENCIA (los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de éstas)	SI	NO	SI		NO	SI
	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO	

CRITERIOS DE EVALUACION DE LOS ASPECTOS GENERALES		SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la ficha de cotejo					
Los ítems permiten el logro del objetivo de investigación					
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial					
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa la respuesta sugiera los ítems a añadir					
VALIDEZ					
APLICABLE	X	NO APLICABLE		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por: Mg. <u>Lisette Casaverde</u> Carmona					
Fecha: 24/02/2017					

  
 Mg. Lisette K. Casaverde Carmona  
 PSICOLOGA  
 CPA#119

**ANEXO 04**  
**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA AUTORIDAD**

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Tarapoto, 19 de abril de 2017

**CARTA AUT. N° 003-2017/INDECOPI-SAM**

Señor (a):  
Ramírez Pinedo, Elsa Mavila  
Tarapoto.-

**ASUNTO:                   AUTORIZO EL DESARROLLO DE TESIS EN TEMAS DE  
SERVICIOS EDUCATIVOS**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, atender su requerimiento de información, donde se solicita todos los alcances y las facilidades para el desarrollo de su Proyecto de Tesis; de tal manera **AUTORIZO** el desarrollo de su Proyecto de Tesis, para lo cual se le brindará toda la información que usted requiera, ya sea la data y material bibliográfico relacionado a las normas de protección al consumidor que nuestra institución supervisa en los colegios particulares. Para finalizar y esperando poder ser de gran apoyo para la realización de su Proyecto de Tesis denominado: **“Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las Instituciones Educativas Particulares, Tarapoto, 2016”**, le deseo el mayor de los éxitos.

Sin otro en particular y esperando tenga la conformidad necesaria para su trámite respectivo, me suscribo ante usted.

