

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION

1.1. Ubicación y Contextualización de la problemática

La investigación titulada **La Gestión Administrativa y su incidencia en la recuperación de cartera de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas**, se desarrolló en la misma institución, la misma que se encuentra situada en la calle Espejo subida a Santa Cruz, esta sede universitaria cuenta con sistemas de matriculación y de cobranzas extremadamente desordenados, es por tal motivo que tanto estudiantes como personas que se acercan a conocer del sistema de matriculación se sienten insatisfechos, debido a que la información es deficiente no satisfaciendo las expectativas e inquietudes que tienen cada uno de estos al momento de elegir por estudiar en esta Sede, existiendo al mismo tiempo malestar por parte de ellos al encontrarse con políticas y procedimientos que no son comunicados de manera adecuada a cada cliente en su momento.

Los sistemas de matriculación permiten que los procesos de matrícula sean más ágiles, ordenados y técnicos, así mismo permite centralizar la información sobre matrícula, dándole la seguridad necesaria y evitar la manipulación, al mismo tiempo permite proporcionar a las facultades y los órganos de gobiernos de la universidad, información veraz y oportuna.

En la Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas la gestión administrativa en los sistemas de matriculación se dan en forma repetitiva e inconsistente, ya que el cliente al momento que se acerca a preguntar desconoce lo que debe hacer o los pasos a seguir, conociendo muy poco de la información de los procesos de matriculación incluyendo las materias a seleccionar y el cómo debe pagar los valores de su matrícula.

1.2. Situación Actual de la problemática

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas cuenta desde hace aproximadamente 10 años con un sistema arancelario rígido, lo cual viene causando inconvenientes a los clientes, quienes al llegar a la institución y pedir información se encuentran con algunas dificultades, motivadas por diferentes causas:

Una de las causas es la organización y distribución del trabajo entre los distintos departamentos, que evidencia carencias en la comunicación y en la colaboración interdepartamental.

Además existe escaso cumplimiento de las normas y políticas tanto a nivel académico como administrativo, aunque deberán analizarse éstas para encontrar posibles incoherencias o ausencias al observarlas desde una perspectiva global.

Por otro el proceso de matriculación se convierte un trámite muy largo pudiendo ser simplificado, pudiéndose eliminar errores. El proceso de matriculación se da como se detalla a continuación.

El instructivo interno en el proceso de matriculación se inicia con una planificación del ente involucrado determinados en los siguientes pasos:

Reunión con el personal del departamento financiero cada nuevo semestre académico para evaluar los aspectos positivos y negativos de la matriculación, sugerir, las mejoras al proceso y delinear los pasos a seguir observando el calendario académico.

Se convoca a reunión a las auxiliares académicas, administrativas, responsable del departamento de publicaciones, sistemas y pastoral para presentar los lineamientos para el nuevo proceso de matriculación aceptando las sugerencias y cambios que redunden en beneficio de la PUCESE.

Establecen fecha para la entrega de las hojas de crédito en el departamento de adquisiciones para que sea revisado antes de su impresión, evitando así el desperdicio de tiempo y material.

La Jefa Financiera en compañía de la Sra. Tesorera revisa que la hoja de crédito y el sistema de aranceles sean iguales para el semestre.

Los directivos cuyas áreas guardan relación con horas de práctica deben coordinar con dirección académica, enviar el reporte a dicha unidad y al departamento financiero para que dichas materias ingresen también en la hoja de crédito.

Se coloca un buzón de sugerencias lo que permitirá retroalimentar el proceso.

El departamento financiero solicita al de publicaciones anunciar el proceso de matriculación y la elaboración del díptico indicando paso a paso los procesos a seguir para matricularse.

El proceso de matrícula empieza desde el momento en que el estudiante llega a la Sede al departamento de Secretaría General con los documentos que exige, inmediatamente éste otorga el número de matrícula y el aspirante debe marcar los créditos (materias) a recibir; procede acercarse al departamento de Recaudación en la ventanilla número 2 y 3 donde se elaborará la respectiva proforma de pago, con los costos de los créditos incluyendo los servicios administrativos de la Sede.

Para poder extender la pro forma es necesario que el estudiante indique en forma verbal la modalidad de matriculación establecidas en el acápite siguiente.

Para acceder al crédito de la PUCESE los alumnos deben cumplir los siguientes requisitos:

Deberá entregar dos cheques a fecha el uno con fecha 15/06 y 15/07 en el primer

semestre y el 15/11 y 15/12 para el segundo semestre de cada año bien llenado y firmado correctamente.

Se acepta un solo cheque como garantía con el valor total de la deuda con la fecha 15 de junio o 15 de noviembre con el compromiso que se acercará a cancelar en efectivo la parte proporcional correspondiente al primer pago y el cheque quedará como garantía para el segundo pago, el mismo que será entregado al momento de cancelar en efectivo el total de la deuda, de no cumplir con lo pactado se le llama para que se acerque a cancelar, de no hacerlo se envía el cheque al Banco para su efectivización.

Matriculación con tarjetas de crédito: el pago es inmediato y los plazos en diferido son de 3-6-9 y 12 meses con intereses.

Pago con letra de cambio: este documento sólo lo extiende la Jefe Financiera a los estudiantes que hayan cumplido con sus compromisos de pago como garantía y lo pueden seguir haciendo hasta terminar la carrera estudiantil.

De Existir familiares de los trabajadores que desean matricularse, el trabajador puede abalizar con una letra de cambio o pedir su descuento en rol de pagos.

Entregada la pro forma al estudiante se le comunica ir a Produbanco- Servipagos o al banco del Pichincha, si pidió la pro forma en la mañana debe concurrir al Banco en la tarde y si la pro forma le fue entregada en la tarde el pago debe hacerlo en la mañana siguiente.

Inmediatamente realizado el pago, el estudiante queda matriculado donde debe acercarse a la ventanilla 1 para retirar su nota de venta o factura.

El pago a través de Produbanco o Banco del Pichincha se lo hace durante la matrícula ordinaria, a partir de las matrículas extraordinarias la recaudación se la hace a través de la ventanilla número 1 de recaudación.

1.3. Problema de investigación

Ante las formulaciones planteadas y en vista de la necesidad de contar con un mejoramiento de los procesos administrativos de matriculación y en la recuperación de cartera, para garantizar una atención óptima y de muy alto nivel académico, se formuló el problema de investigación.

¿Cómo incide la gestión Administrativa en la recuperación de cartera de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas (Pucese)?

1.3.1. Problemas Derivados

De acuerdo al problema de investigación se plantean los siguientes sub problemas:

- ✓ ¿Por qué los estudiantes se matriculan tardíamente?
- ✓ ¿Cuál es el proceso de matriculación para los estudiantes de la Pucese?
- ✓ ¿Qué criterios tienen las autoridades de la Pucese respecto a la recuperación de cartera con la legal permanencia del estudiante?
- ✓ ¿Cuál es la gestión de cobranza para la recuperación de cartera

1.4. Delimitación del problema

La investigación se hizo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas de la misma provincia y cantón; tomando como conexo a los estudiantes del segundo y séptimo nivel en diferentes especialidades durante el segundo semestre del año 2009-2010 bajo la autorización de la máxima autoridad del Sr. Pro-Rector de la Sede, Jefe Administrativa y de Recursos Humanos.

1.5. Justificación

Es importante que toda institución induzca en las personas que trabajan en ella una cultura de la calidad y de la mejora continua, buscando permanentemente un grado óptimo de satisfacción de los clientes a quienes se dirige. Esta visión de la calidad implica a toda la institución, a todos sus procesos y al personal que realiza las diferentes actividades a lo largo de toda su existencia.

Dado el alcance limitado de esta investigación y el carácter didáctico que tiene, se centró en el sistema de cobros de los aranceles, que es una parte significativa de la atención a los clientes, sean estudiantes o familiares de éstos.

Se pretende conseguir un impacto positivo a la hora de introducir las mejoras que se vayan sugiriendo; por esta razón se estudiará la valoración actual que los clientes tienen de los servicios recibidos, a la vez que sus posibles demandas para ser mejor atendidos.

Clientes de la institución son también los mismos trabajadores de la institución, entendiendo ésta como un conjunto de actores involucrados en sistemas interrelacionados. Es por ello que la opinión, las sugerencias de cada uno de ellos son altamente valiosas y se recogerán en entrevistas especialmente diseñadas para ello.

La investigación servirá de modelo para la mejora continua de otros procesos similares, contribuyendo así didácticamente a introducir la cultura de la calidad en la PUCESE.

1.6. Cambios Esperados

Con los resultados que se obtengan en la gestión administrativos de los procesos de matriculación y de cobranza de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, se espera los siguientes cambios.

- ✓ Clientes satisfechos para de esta manera compense sus expectativas para seguir estudiando.
- ✓ Sistema de gestión administrativo, con cambios positivos en la legal permanencia de los estudiantes.
- ✓ Recuperación de cartera acorde a los procesos y políticas implementados en la Sede.
- ✓ Personal Administrativo y docente involucrado totalmente en cada proceso de gestión.
- ✓ Políticas y procedimientos en la organización y distribución del trabajo entre los distintos departamentos, para una mejor comunicación y colaboración interdepartamental.

1.7. OBJETIVO

1.7.1. Objetivo General

Analizar la gestión administrativa que realiza el departamento Financiero en la recuperación de cartera de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)

1.7.2. Objetivos Específicos

- Indagar si la Universidad cuenta con un manual de control interno para el proceso de matriculación y la recuperación de cartera.
- Verificar si los empleados reciben capacitación permanente en los procesos de matriculación.
- Revisar los procesos de cobros de aranceles, determinando los puntos

críticos en los que se producen pérdidas de información, errores y tiempo de espera innecesaria.

- Identificar los motivos de la matriculación tardía de los estudiantes de la PUCESE
- Determinar si existen políticas y procedimientos establecidos en la recuperación de cartera
- Elaborar un estudio dirigido a los estudiantes y al personal administrativo de la PUCESE, que permita valorar la calidad de cobro de aranceles y determine las posibles mejoras a introducir en el plan de perfeccionamiento del proceso arancelario.
- Implementar un departamento de crédito Educativo para la PUCESE.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa hace que la educación sea funcional en la vida de los estudiantes, ya que imparte efectividad a los recursos humanos. Ayuda a obtener mejores productos, servicios y relaciones humanas.

La Gestión Administrativa es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

Operativamente la administración, consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además es el arte de manejar a los hombres”.

Administración es un proceso distinto que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. ¹

Ahora podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Cuatro elementos relacionados con la Gestión Administrativa:

Planeación: planificar implica que el director piense con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas, los planes presentan objetivos de la organización.

Organización. Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos.

¹ Terry George. Principios de administración, CECSA, México

Dirección. Dirigir, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control. Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las planificadas.

2.1.1.1. Fortalezas de Gestión Administrativa

Planificación; instrucción por parte de los docentes y los departamentos.

Conocimiento del personal, de sus funciones y tareas.

Existencia de Reglamento Interno.

Que se cumpla con los propósitos establecidos en el Plan y programa de estudio vigente.

Gestionar ante las instancias correspondientes de la dotación de recursos materiales, humanos, infraestructura, tiempo que también impacta en la calidad de los servicios financieros de la institución.²

Proceso Administrativo:

Es la combinación de las actividades que realiza la planificación, la organización, la dirección y el control de una empresa.

El siglo XIX varios autores acostumbraban a definir la administración en cuatro funciones específicas los gerentes planifican, organizan, dirigen y controlan, por lo tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización

² ALVAREZ, Manuel y Monserrat Santos. Dirección de centros docentes. Gestión por proyectos. España, Escuela Española, 1996.

Control en el Proceso Administrativo

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.³

2.1.1.2. Objetivo de la Gestión Administrativa

Describir, analizar y evaluar las características de la gestión administrativa, a través de la planeación, organización, desarrollo, ejecución y control del desempeño lo que va a permitir que se administren recursos y se oferte calidad de enseñanza.

2.1.1.3. Propósitos Centrales de la Gestión Administrativa

La función de gestión y administración de la actividad investigadora se lleva a cabo en las distintas unidades dependientes del departamento de investigación, que es un área de contenido fundamentalmente económico-administrativo que da soporte al profesorado de la Universidad en la gestión de las subvenciones recibidas para financiar su actividad investigadora.⁴

- ❖ Identificar los problemas, dificultades, aciertos y logros. En síntesis detectar fortalezas y debilidades.
- ❖ Proponer correctivos y comprometerse en la revisión y ajustes para garantizar un proceso permanente de mejoramiento cualitativo.

³ CHIAVENATO, Adalberto (2002) Gestión del Talento Humano, octava edición, Colombia; pág. 475

⁴ portal.uned.es/portal/page?_pageid=93

- ❖ Formular lineamientos de acción, dirigidos al mejoramiento continuo de la gestión administrativa. Estos lineamientos de acción se encuentran en principios de participación, responsabilidad compartida y compromiso entre quienes hacen vida institucional en los espacios centralizados de los organismos.

2.1.2. Crédito Educativo

Se entenderá por crédito educativo el otorgado para cubrir gastos relacionados con educación, tales como matrículas, pensiones, útiles, uniformes, derechos educativos, tesis y derechos de grado, de los asociados o su grupo familiar.⁵

Es el préstamo que se concede a los estudiantes, directamente o a través de sus representantes legales, apoderados, o de quien dependa económicamente; estudiantes profesionales y público en general para financiar en forma total o parcial estudios en el país o en el exterior.⁶

2.1.2.1. Características del Crédito Educativo IECE

Características:

- Se presta al estudiante, se cobra al profesional.
- Las tasas de interés son preferenciales.
- El plazo máximo para pagar el crédito educativo, luego de culminar el programa de estudio y el período de gracia es de siete años si el crédito es para efectuar estudios en el país y 8 años si es para el extranjero, plazo que esta de acuerdo a la capacidad de pago, generación de recursos y monto de crédito propuesto como financiamiento.

⁵ www.fonfedepalma.com/documentos/cred04

⁶ www1.iece.fin.ec

- Quien obtiene un crédito educativo contrae fundamentalmente dos tipos de obligaciones:
 - a) Académica, es decir el compromiso de culminar el programa de estudios financiado con crédito educativo.
 - b) Económica, que es la obligación de devolver los valores recibidos luego de finalizado el programa de estudios y transcurrido en período de gracia, el plazo está establecido en el contrato de crédito.

2.1.2.2. Requisitos para obtener un crédito educativo en el país o exterior hasta 10 mil dólares.

El estudiante cuando es mayor de edad o su representante legal – padre o madre- cuando es menor de edad, deben presentar los siguientes requisitos:

- c) Llenar el formulario de solicitud de crédito
- d) Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigente (incluir copias de estos documentos del o la cónyuge en caso de tener)
- e) En caso de que el estudiante sea menor de edad, adjuntar copia de la cédula del padre o madre, el cual es representante legal y se constituye en deudor principal.
- f) En caso de trabajar, justificar un ingreso mínimo líquido mensual del 5% del monto solicitado, para lo cual debe presentar los siguientes documentos:
 - Si se encuentra en relación de dependencia laboral el rol de pagos original del último mes, emitido con sello y firma de responsabilidad y mecanizado de los aportes del IESS.
 - Si se encuentra en libre ejercicio profesional, es comerciante, agricultor o cuenta con otro tipo de ingresos presentará: copia del RUC, acompañada de la certificación bancaria y declaración individual del pago del impuesto a la renta o pago del IVA o del RISE de los tres últimos meses.
 - Si los ingresos provienen de arriendos, deberá adjuntar copia del contrato de arrendamiento debidamente inscrito en el juzgado de inquilinato y copia del RUC.

- g) Autorización para la revisión en la Central de Riesgos
- h) Justificar activos que posea (copia de la matrícula del vehículo, copia de pago de predios y certificación bancaria).
- i) Croquis de la dirección domiciliaria
- j) Planillas de luz, agua y teléfono del último mes.
- k) Copia del pago del impuesto Predial, en caso de tener vivienda propia; caso contrario, copia del contrato de arrendamiento.
- l) En caso de que los estudios en el exterior tengan una duración mayor a seis meses, el estudiante deberá nombrar mediante escritura pública, un apoderado, en cuyo caso se adjuntará copias de la cédula de ciudadanía, papeleta de votación actualizada y copia original de la escritura.

2.1.2.3. Las Sigüientes Condiciones son de Cumplimiento Obligatorio por parte del solicitante de crédito, Representante Legal, de ser el caso, de quien depende económicamente y del garante solidario, y no requieren presentación de documento alguno, el IECE se encargará de su verificación.

No estar impedido legalmente para contratar y obligarse

De constar en la central de riesgos deberá tener una calificación A o B

No tener obligaciones con el IECE como deudor directo

No haber sido sancionado académicamente por el IECE en los dos últimos años

No haber haberse atrasado por tres meses consecutivos en el pago del crédito en los últimos dos años.

Requisitos Académicos

El solicitante de crédito, para estudios en el país o exterior, debe pedir al centro docente donde va a realizar sus estudios y para los cuales requiere el financiamiento la siguiente información, debidamente certificada.

- a) emitida por el centro docente.

- b) Duración de la carrera, especificando fecha de inicio y finalización de cada periodo académico.
- c) Sistema de evaluación.
- d) Costos de la carrera.
- e) Título, diploma o certificado a obtener al término de los estudios.
- f) Pensum o malla curricular o detalle de las materias a aprobar.

En caso de que esta información sea emitida en otro idioma, se debe adjuntar una traducción simple de la misma (con nombres completos, cédula de ciudadanía, teléfono y dirección de la persona responsable).

Importante:

- ✓ En el caso de estudios de postgrado el solicitante debe adjuntar copia del título de tercer nivel legalizado por el CONESUP
- ✓ Para los estudiantes que inician la carrera deben adjuntar la copia del título de bachiller o acta de grado.
- ✓ Si se encuentra en una nivel intermedio de la carrera, presentar las calificaciones del último período aprobado.
- ✓ Si el estudiante solicita financiamiento para elementos de estudio debe presentar dos cotizaciones a su nombre de casas comerciales diferentes.
- ✓ En caso de que el financiamiento esté dirigido para la compra de pasajes para el exterior, adjuntar dos cotizaciones.
- ✓ Para estudios de perfeccionamiento en idiomas en el exterior, el programa debe tener una duración superior a 120 días.

2.1.2.4. Requisitos para Elaboración de Tesis.

El solicitante del crédito debe reunir los siguientes requisitos:

- a) Certificado de egresado.
- b) Plan de tesis aprobado.
- c) Nombre del director de tesis.

d) Cronograma de actividades y presupuesto de gastos elaborados por el estudiante debidamente firmado por el director de tesis, con firma y sello de la Secretaría del Centro Docente.

2.1.2.5. Requisitos para crédito educativo para estudios en el exterior de 10.001 a 20.000

En caso de que el solicitante de crédito para estudios en el exterior requiera un financiamiento superior a 10.000 dólares, a más de cumplir con los requisitos establecidos en el punto 1, debe presentar al IECE una garantía hipotecaria, y para constituirla se debe exhibir los siguientes documentos.

- a) Certificado de gravámenes actualizado, emitido por el Registro de la Propiedad en donde se encuentre el bien inmueble con un historial de 15 años.
- b) Carta de pago del impuesto predial actualizada.
- c) Copia simple de las escrituras del inmueble.
- d) Copias de cédulas y papeletas de votación de los propietarios del bien inmueble.
- e) Minuta de crédito hipotecario.

Importante: Con los requisitos académicos, del solicitante y de la persona de quien depende económicamente y/o representante legal, debe concurrir para la calificación del crédito, luego de lo cual recibirá el modelo de minuta para la elaboración de la escritura. (El crédito debe primero calificarse y verificar que la documentación académica sea correcta para la elaboración de la minuta)

2.1.2.6. Pasos a seguir para obtener un crédito educativo.

Obtener los documentos que se solicitan en la sección

Ordenar los documentos en una carpeta fólder.

Acérquese a la Dirección Regional más cercana del IECE con la carpeta (puede venir el solicitante de crédito o enviarla con un familiar), con la finalidad de revisar los documentos, analizar la información y proponer el financiamiento solicitado.

El contrato deben firmar: el solicitante del crédito, el representante legal de ser el caso, el apoderado y el garante. La firma la realizarán en unidad de acto tanto el solicitante como los garantes, conjuntamente con los cónyuges en caso de ser casados.

Encuentre más información en condiciones o utilice nuestra herramienta de simulación.

A los 3 días hábiles de haber firmado el contrato, dirigirse al Departamento de Seguimiento Académico por un ejemplar del contrato

Una vez que ha retirado un ejemplar del contrato de crédito, debe acercarse a la ventanilla del Departamento de Tesorería, con la finalidad de llenar la Solicitud de Transferencia Bancaria, que permitirá depositar en la cuenta del beneficiario, los valores aprobados; a la solicitud debe adjuntar copia de la cédula de identidad y la certificación del número de cuenta corriente o ahorros.

Durante la ejecución del contrato de crédito el beneficiario debe contactarse con la Oficina de Seguimiento Académico de Crédito, con la finalidad de presentar los reportes académicos y actualización de direcciones, según el cronograma que le será entregado.

2.1.2.7. Ampliación de la línea de crédito

Durante el período de desembolsos y hasta en el penúltimo mes del período de gracia, a solicitud escrita del beneficiario, representante legal, apoderado o de quien dependa económicamente, y por razones justificadas, el IECE puede conceder ampliaciones de crédito en los montos vigentes a la presentación de la solicitud.

En las ampliaciones se procederá al análisis y calificación de la nueva solicitud y garantía y, de ser aprobada, el beneficiario pagará los intereses generados por los desembolsos otorgados por la entidad hasta la fecha de suscripción del nuevo contrato de crédito.

Los rubros en los cuales se puede ampliar el crédito son:

- Tesis de grado
- Pasaje de retorno, siempre y cuando no se haya financiado el pasaje de ida.
- Manutención
- Colegiatura y Derechos de Grado
- Elementos de estudio

Requisitos:

- Ser beneficiario(a) de un crédito educativo
- Estar al día en las obligaciones académicas
- El monto a solicitar no debe sobrepasar el monto máximo de financiamiento para la carrera en el país 10.000 dólares y en el exterior de 20.000 dólares.
- Llenar el formulario de ampliación de crédito.
- Actualización de los datos del estudiante y garante, sus remuneraciones, croquis de la dirección domiciliaria y carta de agua, luz y teléfono.
- Pagar de contado el interés generado del anterior contrato.
- Para comprender mejor, utiliza nuestra herramienta de ampliación de crédito.

2.1.3. Políticas y Procedimientos en las universidades.

La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como el ejercicio del poder para la resolución de un conflicto de intereses.

La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos. El origen de los conflictos se sitúa en la existencia de diferencias sociales, que se convierten a menudo en desigualdades, puesto que no todos los miembros de la comunidad tienen acceso a los mismos recursos intelectuales, políticos, informaciones... Esto provoca una tensión y unas fracciones sociales que generan sentimientos de incertidumbre.⁷

⁷ www.patatabrava.com, el portal de los universitarios

De acuerdo al Art.13 de la Ley de Educación Superior del CONESUP definir las políticas de formación, investigación científica y tecnológica, de vinculación con la colectividad y de colaboración nacional e internacional.

Un procedimiento es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta.

2.1.3.1. Cambios recientes en las políticas de acceso

La presencia de las universidades privadas, autofinanciadas así como las cofinanciadas por el gobierno ecuatoriano, que ofrecen comodidad en los horarios de clases así como gran variedad de opciones profesionales, ha hecho posible, entre otras razones, que las universidades y politécnicas públicas multipliquen sus ofertas académicas a los bachilleres así como rediseñar sus estrategias de captación de estudiantes, fundamentalmente combinando pruebas de “aptitud escolástica” con “conocimientos”. Era extraño hace diez años, ver a una universidad o politécnica estatal promocionando sus actividades a fin de captar alumnos; hoy es una actividad familiar para actividades de pregrado y mucho más para postgrado.

Sintetizando el incremento de la demanda por educación post-secundaria y terciaria, es el resultado de la combinación de algunos factores entre los que destacan:

1. El incremento de la población joven;
2. El incremento de la población urbana;
3. La mayor cobertura de la educación secundaria especialmente en las zonas urbano-marginales y en las áreas rurales;
4. Las necesidades de la población adulta que no había ingresado o que había abandonado los estudios superiores y que se ve obligado a adquirir competencias universitarias;

5. La oferta muy diversificada por parte de las universidades generales, universidades técnicas y escuelas politécnicas;
6. La cada vez mayor oferta de carreras mediante las modalidades a distancia y semipresencial, especialmente en carreras “taquilleras” como ciencias de la educación y las de administración y afines;
7. La cada vez mayor presencia de mujeres en los colegios y en las universidades;
8. Los mayores requerimientos formativos exigidos por el sector público y privado;
9. El convencimiento en las familias de la importancia social de la educación superior; y,
10. La mejor remuneración que reciben los trabajadores y empleados con título universitario (premio salarial)

2.1.3.2. Distribución social de la matrícula

No hay estudios con cobertura nacional que revelen la situación económica de los estudiantes del pregrado. La percepción es que en las universidades públicas la mayoría de los estudiantes pertenecen a sectores de ingresos medios y bajos. Este fenómeno con pocas diferencias se repite en las universidades privadas cofinanciadas; en cambio en las privadas autofinanciadas, la mayoría de los estudiantes, dado el costo alto de las pensiones, pertenece a los estratos económicos medio-alto y alto.

Como lo señalaremos en el párrafo previo, no existen estudios de cobertura nacional sobre las condiciones socioeconómicas del estudiantado universitario del país, sin embargo sí la utilizan algunas instituciones fiscales y privadas a fin de cobrar colegiatura diferenciada a sus estudiantes. El caso que presentamos es el de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) en el cual se diferencia el valor de la colegiatura a través de un índice al que denominan “valor socioeconómico p”, que se lo construye en base a tres criterios básicos: tipo de colegio del que procede el bachiller, ingresos gastos y cargas en el hogar y sitio

de residencia. Los resultados de una investigación efectuada por M. Granda el año 2005 muestran que el 36.6% de los estudiantes de esta institución proviene de estratos socioeconómicos “bajos” 47.9% de estratos “medios” y el restante 15.5% de niveles socioeconómicos “altos”.

2.1.3.3. Cambios en las políticas de acceso

El 1969 se produce un movimiento, fundamentalmente estudiantil, que desprestigia los tradicionales “Exámenes de Ingreso” que históricamente utilizaban las universidades ecuatorianas; en mayo de ese año, luego de cruentos enfrentamientos entre bachilleres aspirantes a ingresar a las universidades y la fuerza pública, se suprimen dichas pruebas y las universidades públicas decretan el “libre ingreso” a sus aulas, debiendo enfrentar un nuevo problema para el que no estaban preparadas: la masificación.

En esta situación las dos politécnicas que existían para aquel entonces mantienen sus exámenes de ingresos, basados en un ciento por ciento en conocimientos potencialmente adquiridos por el bachiller en el transcurso de su preparación en la “secundaria”. No se consideraba aptitud escolástica o antecedentes en el nivel medio. La Ley de Educación emitida en 1999 responsabiliza al Sistema Nacional de Educación Superior, de la “nivelación” de los bachilleres que por diferentes circunstancias no se encuentren debidamente preparados para iniciar una carrera universitaria.

En los últimos años, ante las críticas en el sentido de que “el libre ingreso” se había transformado en “libre egreso”, varias universidades públicas, entre ellas la Universidad de Guayaquil, implantó de manera obligatoria el “curso preuniversitario”, cuya aprobación es pre-requisito para obtener matrícula.

Un Proyecto de Reglamento de Régimen Académico que maneja el CONESUP internamente, postula como principios y finalidades del Sistema Nacional de Admisión y Nivelación lo siguiente:⁸

⁸ www.mep.go.cr/CONESUP/index.aspx

“... tiene como principios y finalidades prioritarios lograr la igualdad de oportunidades y la equidad en el acceso a las instituciones de educación superior, sin distinción de sexo, religión, cultura, ideología o condición socioeconómica; ampliar la cobertura de la educación superior en todos sus niveles de formación; alcanzar una distribución regional pertinente de las instituciones y los programas académicos; y apoyar el aseguramiento de la calidad del Sistema Nacional de Educación Superior.” “El CONESUP establecerá los conocimientos, aptitudes y competencias que son recomendables que un bachiller posea para cursar estudios tecnológicos o de tercer nivel en las Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Educación Superior. La prueba nacional de evaluación de las competencias académicas de los bachilleres - PECAB- y los centros de nivelación académica para bachilleres -CENABS- tendrán como referencias temáticas las aptitudes, conocimientos y competencias recomendadas por el CONESUP. Todo aspirante al ingreso a las instituciones de educación superior que se encuentre cursando o hubiere cursado el último año de bachillerato podrá rendirla prueba de evaluación PECAB o asistir a los centros de nivelación CENABS.”

En cuanto a la evaluación y nivelación académica de los bachilleres, se propone en el mismo proyecto de reglamento:

“La prueba nacional de evaluación de las competencias académicas de los bachilleres -PECAB- será preparada, organizada, administrada y evaluada por el CONESUP.”⁹

“Existirán al menos dos convocatorias nacionales anuales. La calificación individual que obtenga cada bachiller examinado tendrá validez de un año y será el resultado de comparar estadísticamente el número de respuestas acertadas del bachiller examinado con el resto de bachilleres examinados en la misma convocatoria.” Esta “prueba nacional” (PECAB) es una de las expectativas acerca de las cuales el Sistema Nacional de Educación Superior actualmente se encuentra pendiente, pero aún no se concreta su diseño y su aplicación.

⁹ www.mep.go.cr/CONESUP/index.aspx

Otra propuesta de interés se refiere a la admisión de bachilleres a las instituciones del Sistema y en el proyecto al cual nos referimos se la enuncia como sigue:

“Los requisitos de admisión para nuevos estudiantes los establecerá cada una de las instituciones de educación superior, entre los cuales obligatoriamente deberán incluirse el título de bachiller refrendado u homologado por el Ministerio de Educación del Ecuador y el resultado de la prueba de evaluación PECAB otorgado por el CONESUP.¹⁰”

Cada institución de educación superior determinará los puntajes mínimos necesarios que un bachiller debe obtener en la prueba de evaluación PECAB para cumplir el requisito de admisión, siendo posible incluso que una Institución no exija para la admisión puntaje mínimo alguno.

Para fines estadísticos, toda institución de educación superior deberá comunicar al CONESUP la nomina de estudiantes admitidos con la referencia a las respectivas pruebas de evaluación PECAB.”

Específicamente acerca de la nivelación se discute sobre ideas como:

“Las universidades y escuelas politécnicas podrán establecer autónomamente sus propios centros de nivelación CENABS, de cuyo proyecta académico y funcionamiento informarán obligatoriamente al CONESUP.

Los institutos superiores, los planteles de educación media y otras organizaciones con fines educativos podrán crear centros de nivelación CENABS, previa aprobación y permiso de funcionamiento otorgados por la Secretaría Técnica Administrativa del CONESUP. Los permisos de funcionamiento tendrán una validez máxima de das años y podrán ser renovados o cancelados temporal o definitivamente.¹¹

¹⁰ www.mep.go.cr/CONESUP/index.aspx

¹¹ www.mep.go.cr/CONESUP/index.aspx

Los centros de nivelación CENABS enviarán obligatoriamente a la Secretaría Técnica Administrativa del CONESUP, al inicio y terminación de cada curso, la nómina de los estudiantes que iniciaron y culminaron los cursos, respectivamente.”

La situación actual es estable, ya que desde la emisión de la Ley en 1999, cada universidad mantiene su propio diseño de ingreso para bachilleres a sus aulas, en espera que las propuestas arriba comentadas se cristalicen tal cual se presenta o con algún tipo de modificación.”

2.2. Fundamentación conceptual

Con el propósito de unificar significados de algunos términos utilizados en el presente estudio, a continuación se definen estos términos:

Aranceles: Se aplica en términos de un monto fijo de dinero a estudiantes por la matriculación.

Créditos: El número de horas clases que escoge o recibe un estudiante.

Cliente: Aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo.

Gestión: Gestionar es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, implica amplias y fuertes interacciones fundamentalmente entre el entorno, las estructuras, el proceso y los productos que se deseen obtener.

Planear: Es predeterminar un curso de acción a seguir para lograr los objetivos establecidos.

Organización: Tiene por objeto asignar y relacionar a la gente en la organización para el logro de los objetivos establecidos. Ésta fase posee aspectos tales como:

Dirección: por medio de esta función se busca hacer que la gente emprenda acciones efectivas hacia el logro de los objetivos establecidos. Ésta función requiere:

Delegar autoridad, o sea dar facultades para que otros decidan.

Motivar y persuadir al personal para que colabore y tome acciones efectivas.

Poner en práctica buenas relaciones humanas entre todo el personal.

Esta fase se refiere sólo a problemas humanos. Una de las características es que cuento con ciertos atributos y capacidades personales, tales como "don de mando", "saber motivar" etc.

Control: es una función que busca asegurar que las realizaciones se conformen a los planes o normas establecidas. Requiere tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Fijar normas o estándares que sirvan de base para evaluar las realizaciones.
- ✓ Medir las realizaciones y compararse con las normas establecidas a fin de determinar cualquier posible desviación.
- ✓ Tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelva a incurrir en las mismas desviaciones.
- ✓ Vigilar constantemente todo sistemas de control para que se evalúe su propio cumplimiento y mejoramiento.

Procesos: es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo. Es la marcha hacia un fin determinado.

Políticas: es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.

2.2. Fundamentación legal

2.3.1. Fundamentación legal o reglamentos de la PUCESE.

El presente reglamento es de aplicación obligatoria en todas las Facultades, Escuela e Institutos de la Universidad.

Están sujetos a este reglamento: los bachilleres aspirantes al iniciar los estudio o continuarlos en la Universidad en cualquiera de sus cursos o niveles.

La Universidad garantiza el libre ingreso de los bachilleres a las diferentes unidades académicas en concordancia a los artículos 43 y 59 de la Ley de Educación Superior.

Para ser estudiantes de la Universidad se requiere:

- a) Poseer el título de Bachiller en cualquiera de sus modalidades, si el título es obtenido en una institución educativa del exterior, éste debe ser refrendado por el Ministerio de Educación.
- b) Aprobar el curso preuniversitario.
- c) Cumplir con los demás requisitos de la Ley de Educación Superior, el Reglamento General de la LOES, el Estatuto Orgánico de la Universidad, los reglamento y demás disposiciones del H. Consejo Universitario.

Art. 5.- La condición de estudiante se legaliza cuando exista la constancia del pago de la matrícula en la secretaría de la unidad académica respectiva.

Art. 6.- La matrícula es por asignatura, debiendo cumplir obligatoriamente con los requisitos señalados en la malla curricular de la carrera y manteniendo compatibilidad horaria.

Art. 7.- El H. Consejo Directivo de la Facultad o Instituto planificará los siguientes cursos especiales autofinanciados que se desarrollaran en 2 modalidades:

- a. Cursos Intensivos de verano
- b. Cursos Especiales de fines de semana (sábados y domingos)

En ambas modalidades se debe cumplir con el mismo rigor académico e igual carga horaria de los cursos regulares, y con todos los requisitos reglamentarios y disposiciones que se exigen para los cursos regulares. Estos cursos son válidos tanto para los alumnos repetidores, como para los que tomes asignatura(s) por primera vez; sólo se podrán tomar un máximo de dos asignaturas y deberán matricularse en cada una de ellas. La planificación de estos cursos deberá ser informada a la Comisión Académica del H. Consejo Universitario.

Art. 8.- El H. Consejo Directivo de cada Facultad o Instituto, fijará el período de matriculación con no menos de 60 días calendario, previos a la iniciación de clases, decisión que se notificará a la Comisión Académica de la Universidad.

Art. 9.- el período de matriculación durará 30 días calendario contados a partir de la fecha fijada y terminará obligatoriamente antes de la iniciación de clases.

Por disposición expresa del H. Consejo Directivo de la Facultad o Instituto se podrá otorgar matrícula extemporánea hasta 30 días antes de los exámenes del primer parcial, con el recargo del 30%.

Art. 10.- Los bachilleres a matricularse por primera vez en la Universidad, solicitarán la matrícula en la secretaría de la Facultad, Instituto o Extensión donde deseen ingresar, presentando dentro del plazo fijado, los siguientes documentos:

- a) Solicitud de matrícula dirigida al Decano de la Facultad o Director del Instituto señalando las asignaturas a tomar.
- b) Hoja de datos personales debidamente contestado.
- c) Certificado de presentación a exámenes de salud otorgado por la Sección de Bienestar Universitario.
- d) Copia auténtica o fotocopia certificada del Acta de Grado refrendada o del Título de bachiller. En caso de Colegios Particulares, deberá ser refrendada por la Dirección Provincial de Educación. Si el Título es obtenido en una Institución educativa del exterior, éste, debe ser refrendado en el Ministerio de Educación y en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- e) Fotocopia de la cédula de identidad.

- f) Fotocopia del Certificado militar (varones mayores de 18 años).
- g) 2 fotos tamaño carnet actualizada.
- h) En el caso de alumnos extranjeros deberán presentar la visa de estudiantes que los autoriza a realizar sus estudios en el país.

Art. 11.- El Secretario de cada Facultad, Instituto o Extensión procederá a verificar dicha documentación y abrirá la respectiva carpeta individual que contendrá tales documentos.

Art. 12.- Para matricularse por segunda o tercera vez, en una o varias asignaturas, se requiere únicamente el recibo de pago de Matrícula extendida por el Secretario previa presentación de los Sigüientes documentos:

- a) Solicitud de matrícula dirigida al Decano en la que señala las asignaturas a tomar.
- b) Hoja de datos personales debidamente contestada.
- c) 2 fotos tamaño carnet.
- d) Fotocopia del Certificado Militar (varones mayores a 18 años).

Para matricularse al siguiente nivel, se requiere la Orden de Matrícula otorgada por el Secretario, previo el cumplimiento de los requisitos académicos y los siguientes documentos:

- a) Solicitud de matrícula dirigida al Decano.
- b) Hoja de datos personales debidamente contestada.
- c) 2 fotos tamaño carnet.
- d) Fotocopia del Certificado Militar (varones mayores a 18 años).

Los alumnos cancelarán los derechos respectivos en las ventanillas de Recaudaciones de la Universidad o en las entidades bancarias autorizadas.

Art. 13.- En los períodos lectivos de las Facultades, Institutos o extensiones que tengas sistema de estudios por semestre, los alumnos deberán matricularse en cada semestre, de acuerdo a lo estipulado por cada Consejo Directivo.

Art. 14.- Los aranceles de Matrícula y las Tasas que se crearen serán fijados por el H. Consejo Universitario para estudiantes nacionales y extranjeros.

Art. 15.- Los aspirantes que no tengan el título de bachiller requerido de acuerdo a la especialidad, deberán hacer una solicitud justificada que será conocida y resuelta por H. Consejo Directivo previo informe de la Comisión Académica de la Facultad o Instituto al que desearan su ingreso.

Art. 16.- Los alumnos que se matricularen por primera vez, segunda o tercera vez en la misma asignatura, pagarán los aranceles de matrículas y las tasas de acuerdo a lo establecido por el H. Consejo Universitario.

Art. 17.- Los créditos, rebajas y exoneraciones en el pago de los derechos de matrícula, se regirán por el presente reglamento y los aranceles de matrícula correspondiente.

Art. 18.- El Decano de la Facultad o Director del Instituto, obligatoriamente, ordenará el cierre de los libros de matrícula, hasta 30 días antes de los exámenes del primer parcial.

El acta de cierre de los libros será suscrita por el Decano o Director y el Secretario respectivo de la Facultad, Escuela o Instituto, y deberá ser notificado obligatoriamente a la Secretaría General de la Universidad.

Art. 19.- Por causas debidamente justificada sólo el H. Consejo Directivo de la Facultad o Instituto podrá solicitar al señor rector la reapertura de las matrículas.

Art. 20.- Los aspirantes a ingresar a cuales quiera de las facultades o Institutos que provengas de otra universidad, deberán presentar la solicitud de pase con toda la documentación original y se someterán a las normativas exigidas en cada unidad académica. Las solicitudes deberán presentarse en las fechas que determine el H. Consejo Directivo.

Art. 21.- En casos de cambio de facultad, el alumno solicitará la certificación de los documentos en la Secretaría de la Facultad de origen; la certificación pasará a

la Facultad de destino y los originales quedarán en la Facultad de origen. Las solicitudes deberán presentarse en las fechas que determine el H. Consejo Directivo.

Art. 22.- Se otorgará matrícula en una misma asignatura hasta por tres veces de conformidad con lo que estipula el Art. 61 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Art. 23.- El H. Consejo Directivo de la Facultad o Instituto ANULARA la matrícula a un alumno cuando haya sido obtenida en contravención a este reglamento y será sancionada de acuerdo con lo dispuesto por el Estatuto Orgánico de la Universidad y en el reglamento respectivo.

Art. 24.- El H. Consejo Directivo de la Facultad o Instituto podrá dejar SIN EFECTO la matrícula en una o mas asignaturas, por una sola vez en cada materia, siempre que por escrito lo solicite el alumno; la solicitud podrá presentarse en el mismo período lectivo o en el inmediato posterior. Se aprobará la solicitud si es que no ha rendido exámenes del primer parcial. El dejar SIN EFECTO una matrícula significa que esta no se contabiliza y no producirá recargo económico al matricularse nuevamente en esa materia.

Art. 25.- En ninguno de los dos casos anteriores, la Universidad reembolsará los valores pagados por los estudiantes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. Metodología de la Investigación

3.1. Métodos y Técnicas utilizados en la Investigación.

La presente investigación es de carácter eminentemente descriptivo, porque enmarca opiniones de situaciones reales que hemos experimentado durante los procesos de matriculación, recuperación en el cobro y pago de aranceles que se dan en la PUCESE.

La metodología que se utilizó en la investigación se centralizó en encuestar a los estudiantes de primer y séptimo nivel que cursan sus estudios en la PUCESE es por tal motivo que ésta describe las unidades de análisis o de investigación, las técnicas y procedimiento utilizados en la indagación.

Es así que la investigación realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas se llevó a cabo con el objetivo de obtener conocimientos claros y concretos; los métodos que se emplearon fueron:

Método Inductivo. Es el método científico que nos ayudó a obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método más usual y se caracteriza por sus 4 etapas básicas: la observación, el registro, el análisis y la clasificación de todos los hechos y la contrastación de los mismos; proceso que permitió la realización y comparación de opiniones en las encuestas a los docentes y estudiantes y el cuestionario a las autoridades.

Método Deductivo. Permitted verificar la información, solicitar reglamento interno, organigrama, políticas y procedimientos y establecer conclusiones, interpretaciones y generalización de resultados.

Método Estadístico.- Sirvió como herramienta para obtener el tamaño de la población y relacionar la muestra. La técnica utilizada en la investigación fue la de realizar a los estudiantes y docentes una encuesta con un número de 10 preguntas relacionadas con los procesos de matriculación y su incidencia en la recuperación de cartera.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Para la presente investigación se ha determinado como universo de investigación a: 579 Estudiantes de la SEDE en Esmeraldas, 100 docentes de los cuales se realizará el cálculo de muestra para encuestar.

3.2.2. Muestra

Para mantener la confiabilidad de la información receptada se ha considerado a un 80% de los posibles encuestados a través de preguntas abiertas y objetivas para una mejor eficacia en el desarrollo de la investigación.

$$N = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + Ne^2}$$

N = Tamaño de la población. Primer semestre año 2007 (579 estudiantes)

Z = Nivel de confiabilidad

$$95\% \quad 0.95\% / 2 = 0.4750 \quad Z = 1.96$$

P = Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$

n= muestra a obtener

e= Error de muestreo 0.001166 (0.1166 %)

CÁLCULO

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (579)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 579(0.0012)}$$

$$n = \frac{556.0716}{0.9604 + 0.675114}$$

$$n = \frac{556.0716}{1.635514}$$

$$n = 339.99$$

$$n = \mathbf{340 \text{ Estudiantes}}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (100)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 100(0.0012)}$$

$$n = \frac{96.04}{0.9604 + 0.12}$$

$$n = \frac{96.04}{1.0804}$$

$$n = \mathbf{80 \text{ Docentes}}$$

3.3. Elaboración del marco teórico

El marco teórico, describe la fundamentación teórica de las variables de estudio y el enfoque teórico particular. Lo primero relacionado a las teorías que explican cada variable del modelo de estudio, y el enfoque particular descrito y detallado de acuerdo a la teoría que explica el fenómeno observado y que sirve de marco teórico para la investigación. Las variables descritas teóricamente son: Proceso administrativos y financieros de los aranceles, servicio de calidad-satisfacción cliente-motivación y sistema de recuperación de cartera, todas ellas entrelazadas

en el modelo de estudio, que pretende explicar el fenómeno descrito en el planteamiento del problema observado.

La elaboración del marco teórico es de cuantiosa importancia para respaldar fundamentalmente el trabajo de investigación y así se sustenta el enfoque teórico y conceptual de investigaciones anteriores, a fin de evitar errores y orientar el proceso de la misma.

Para obtener la información se procedió a establecer las variables para tener un conocimiento profundo del tema en estudio, como es la gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de cartera de la PUCESE, se partió del problema de investigación, el mismo que se basó en una teoría real de las incomodidades que han venido manifestando los estudiantes de la sede.

3.4. Recolección de la información empírica

La recolección de la información se la hizo a través de entrevistas y encuestas que permitieron el análisis correspondiente, primero se realizó la clasificación del material a utilizar, luego procedí a la tabulación; para posteriormente lograr obtener la información y datos que fueron considerados en el cuestionario para el presente estudio. Finalmente con los resultados que se lograron se consiguió desarrollar y concluir la propuesta alternativa.

Debido a que la tesis se enmarca estrictamente a analizar la gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de cartera de la PUCESE, se contó con información veraz y permanente.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron:

- Encuestas
- Entrevistas

3.5. Descripción de la información

Para llevar a cabo la investigación, la técnica de campo que se utilizó para lograr obtener la información requerida fue la encuesta. La misma que consistió en la preparación de preguntas que se realizó a los estudiantes como a los docentes o profesores de cátedra.

Al mismo tiempo se logró importantes entrevistas con Jefes departamentales y con la máxima autoridad de la Sede como es el Pro-Rector de la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas.

Información primaria

Esta información fue obtenida, mediante el método de encuestas estructuradas, dirigida a los estudiantes y docentes de la Sede; Además se realizó entrevistas directas, observaciones al personal implicado directamente en la gestión administrativa de los estudiantes y en la recuperación de cartera de la PUCESE.

Información secundaria

Información obtenida mediante la revisión de lo que el conocimiento actual nos pudo aportar como son: reglamentos, políticas, instructivos, libros, folletos, tesis, leyes, e información extraída del internet.

3.6. Análisis e interpretación de los resultados

Para determinar el análisis e interpretación de los resultados se procedió a la sistematización de la información obtenida de las encuestas realizadas a los estudiantes y docentes de la PUCESE, así mismo se utilizó un programa informático que permitió la codificación (Excel), llegando a la estructuración de cuadros y gráficos con diferentes resultados, para realizar el respectivo análisis.

3.7. Construcción del informe de la investigación

La construcción del informe de investigación se realizó basada en el esquema aprobado en el proyecto de investigación, cuyo formato consta:

Sección preliminar o de presentación

Marco contextual.- En esta parte se analiza la problemática a investigarse y se define los objetivos y los cambios esperados en la investigación.

Marco Teórico.- En este capítulo se recoge la información bibliográfica sobre lo que otros autores han escrito sobre el tema investigado.

Metodología de la investigación.- En este capítulo se hace una explicación de los métodos y técnicas empleados para el desarrollo de la investigación.

Presentación de análisis e interpretación de resultados.- En esta parte se presentan cuadros y figuras demostrativos de los resultados finales con el respectivo análisis de las hipótesis planteadas.

Conclusiones y recomendaciones.- En este capítulo el investigador expone sus criterios sobre los resultados y manifiesta sugerencias para futuras investigaciones.

Propuesta Alternativa.- Se presenta una propuesta de mejoramiento de la Gestión Administrativa de la PUCESE.

Sección de referencias.- Contiene la bibliografía consultada y los anexos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Enunciado de las Hipótesis

Enunciado de las hipótesis

La gestión administrativa que realiza el departamento financiero incide negativamente en la cobranza de la cartera por matriculación de estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

VARIABLES de la Investigación

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión administrativa.

VARIABLE DEPENDIENTE: Cobranza de la cartera por matriculación de estudiantes

Hipótesis 1

La ausencia del control afecta negativamente las actividades del proceso de cobro de aranceles por parte del departamento Financiero.

Variable Independiente.- Ausencia de control

Variable Dependiente.- Proceso de cobro de aranceles por parte del departamento Financiero.

Hipótesis 2

Si los empleados de la PUCESE recibieran capacitación permanente en los procesos de matriculación mejoraría la atención al cliente por ende disminuiría la cartera vencida.

Variable Independiente.- Capacitación permanente

Variable Dependiente.- Atención al público

Hipótesis 3

Si la PUCESE desarrollaría un reglamento con políticas claras para el proceso de matriculación los estudiantes se matricularían y cancelarían a tiempo sus aranceles.

Variable Independiente.- El diseño de políticas y procesos claros de matriculación para que los estudiantes cancelen a tiempo lo que adeudan.

Variable Dependiente.- Permitiría que los estudiantes cancelen a tiempo los valores pendientes de aranceles.

4.2. Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a cada hipótesis.

La gestión administrativa que realiza el departamento financiero incide negativamente en la cobranza de la cartera por matriculación de estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Variables de la Investigación

Variable Independiente.- Gestión administrativa.

Variable Dependiente.- Cobranza de la cartera por matriculación de estudiantes

Resultado de encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Pregunta 1

¿Conoces el proceso de matriculación de la PUCESE?

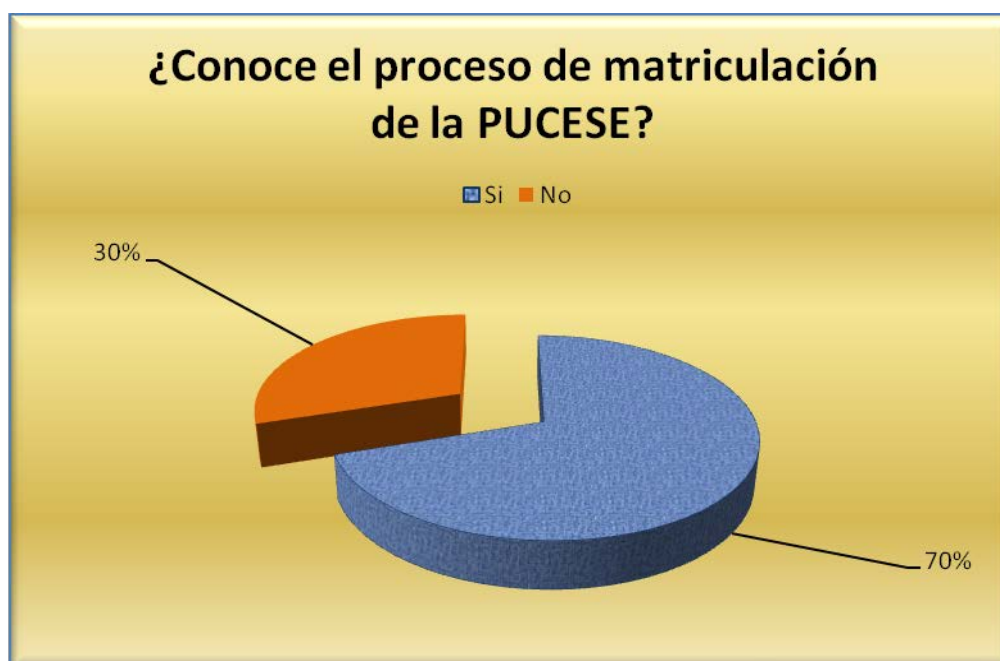
Cuadro1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	238	70
No	102	30
Total	340	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 1



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico podemos determinar que el 70% de los estudiantes sí conocen de los procesos de matriculación, lo que significa que es una respuesta favorable para la Sede ya que si éstos conocen los procesos será más fácil conocer donde está la falencia o debilidad de las gestiones administrativas.

Pregunta 2

¿Cómo consideras el proceso de matriculación?

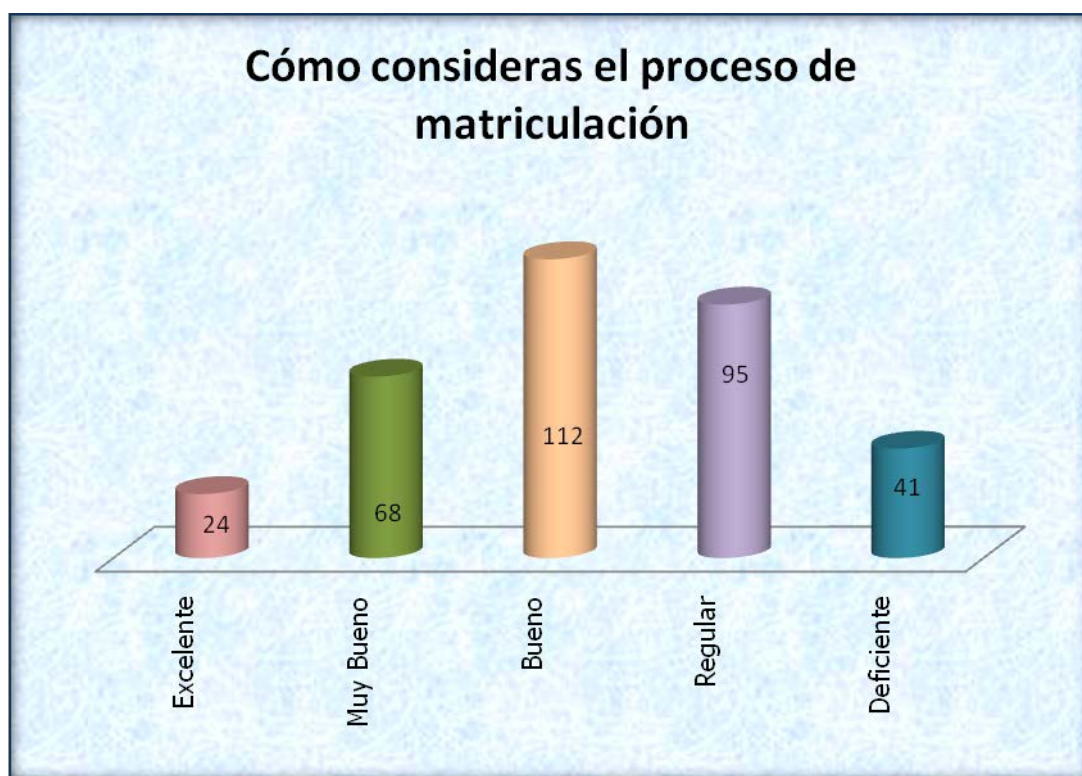
Cuadro 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	7
Muy Bueno	68	20
Bueno	112	33
Regular	95	28
Deficiente	41	12
TOTAL	340	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 2



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico podemos determinar que el 33% de los estudiantes consideran el proceso de matriculación como (Bueno) seguido del 28% que considera como regular, lo que conlleva a dar una revisión de los mismos por las personas encargadas.

Pregunta 3

Cree usted que la información que le dan para matricularse es:

Cuadro 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	44	13
Muy Bueno	65	19
Bueno	129	38
Regular	99	29
Deficiente	3	1
TOTAL	340	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 3



Análisis e interpretación de los resultados.- Aquí podemos señalar que el 38% de los estudiantes consideran que la información que les dan para matricularse simplemente es (Buena) seguida de un 29% que dice ser (regular). Esta respuesta puede ser por la falta de capacitación del personal encargado de éstos procesos o los que atienden en las ventanillas.

Pregunta 4

Considera usted que los servicios que brinda la PUCESE son:

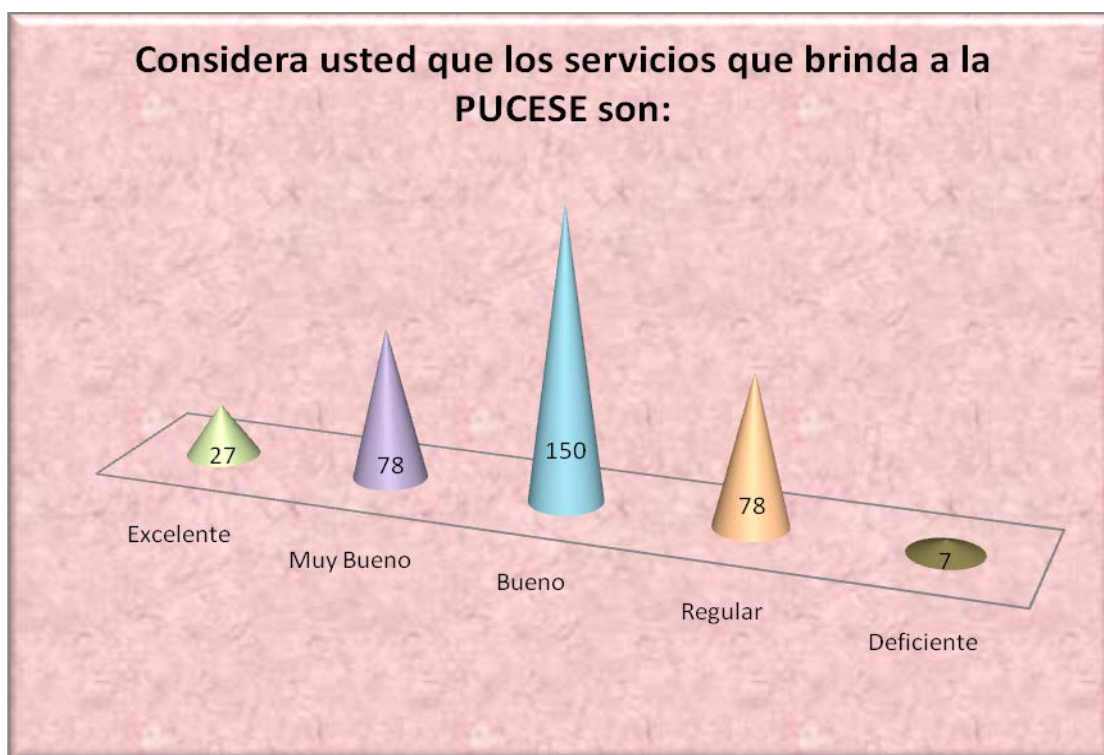
Cuadro 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	8
Muy Bueno	78	23
Bueno	150	44
Regular	78	23
Deficiente	7	2
TOTAL	340	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico4



Análisis e interpretación de los resultados.- El 44% considera que los servicios que brinda la Pucese son (Bueno) con un porcentaje existe un 23% que considera un servicio regular y otro 23% dice muy bueno. Esto nos puede dar una iniciativa de poder demostrar en qué áreas de servicio la PUCESE le falta adecuación o mejora para bienestar de los estudiantes.

Pregunta 5

Cuando se matricula en la PUCESE, lo hace en:

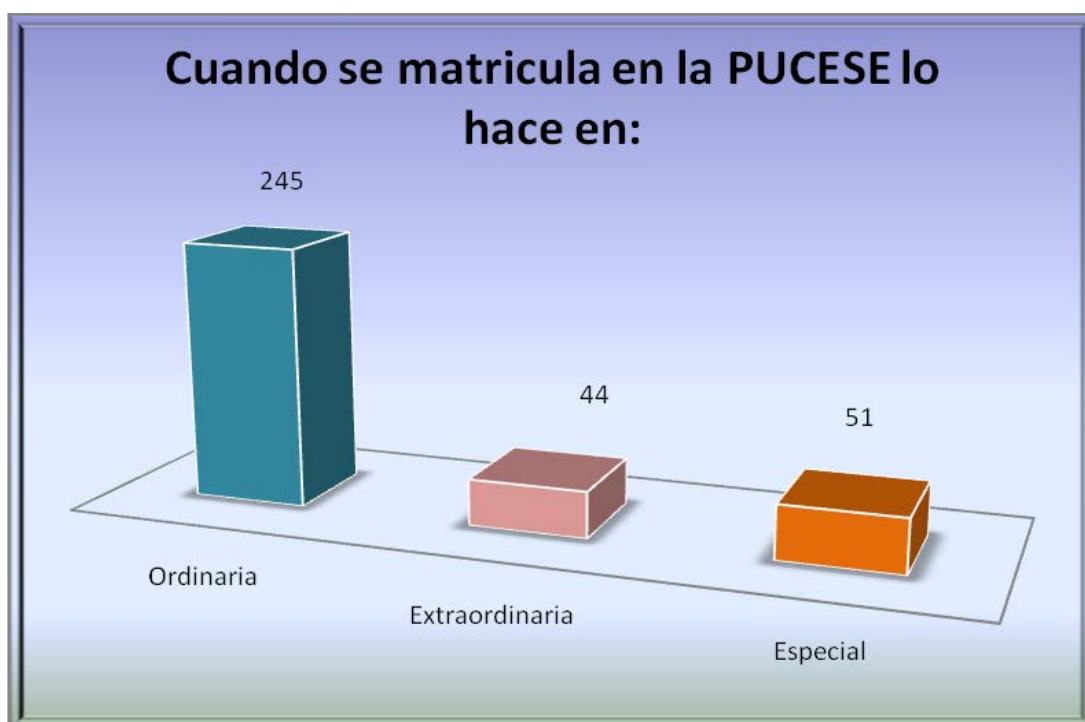
Cuadro 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ordinaria	245	72
Extraordinaria	44	13
Especial	51	15
TOTAL	340	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 5



Análisis e interpretación de los resultados.- El 72% de los estudiantes logra realizar su matricular en ordinarias y que sólo un 15% lo hace en especial, lo cual es una respuesta aceptable pero que deja la inquietud de saber e indagar el por qué se matriculan el resto en extraordinarias y en especial para conocer los motivos o problemas que tenga el estudiante.

Pregunta 6

¿Quién paga sus estudios universitarios?

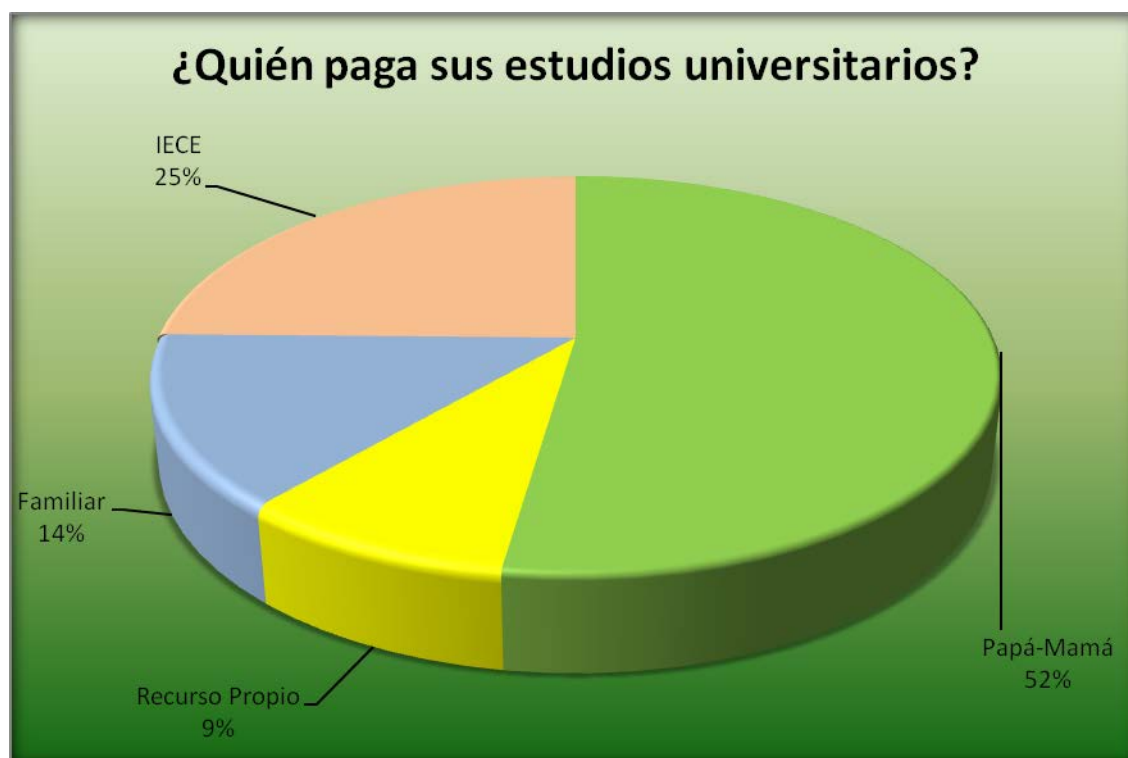
Cuadro 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Papá-Mamá	180	52
Recurso Propio	31	9
Familiar	48	14
IECE	85	25
TOTAL	344	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 6



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico quisimos saber un poco más de los estudiantes, como el quién paga sus estudios, quedado determinado que el 53% es pagado por los padres de familia, seguido de 24% que es financiado por un crédito en el IECE. Con esta respuesta podemos decir que los estudiantes de la PUCESE no cuentan con recurso propio para estudiar ya que tiene que buscar fuentes y formas de financiamiento.

Pregunta 7

¿Cómo paga su matrícula?

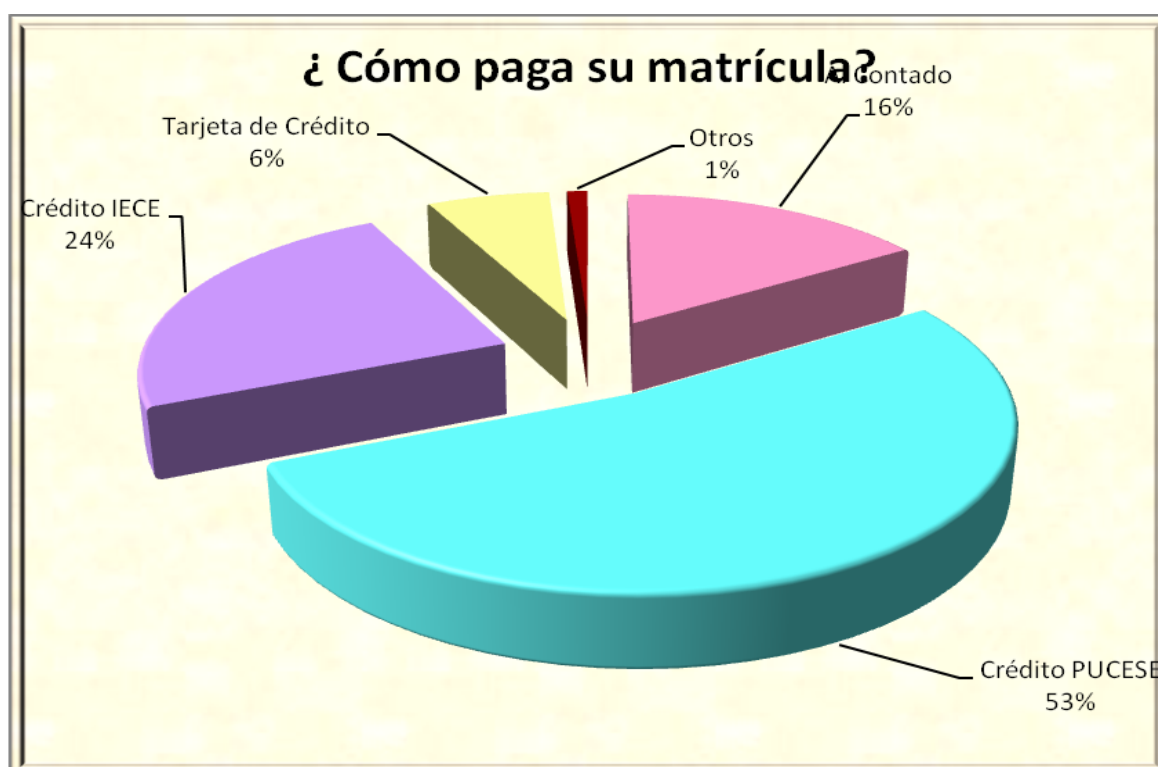
Cuadro 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Al Contado	54	16
Crédito PUCESE	180	53
Crédito IECE	82	24
Tarjeta de Crédito	20	6
Otros	4	1
TOTAL	340	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 7



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico podemos determinar que el 53% de los estudiantes se acogen al crédito PUCESE, es decir que contraen una deuda de estudios en la Universidad Católica, seguido del 24% que también crean su crédito estudiantil pero en el Instituto Ecuatoriano de Créditos Estudiantil y Becas (IECE).

Pregunta 8

PARA LOS QUE ESCOGEN CRÉDITO PUCESE

Cuando paga su matrícula a crédito lo hace con:

Cuadro 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cheque	133	74
Letra de Cambio	47	26
TOTAL	180	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 8



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico podemos demostrar que de los estudiantes que adquiere crea su crédito educativo el 74% lo hace dejando como garantía sus cheques pos-fechaados y un 26% lo hace con letras de cambio.

Pregunta 9

¿Conoces el pago del crédito de tu matrícula (Fechas y Valores)?

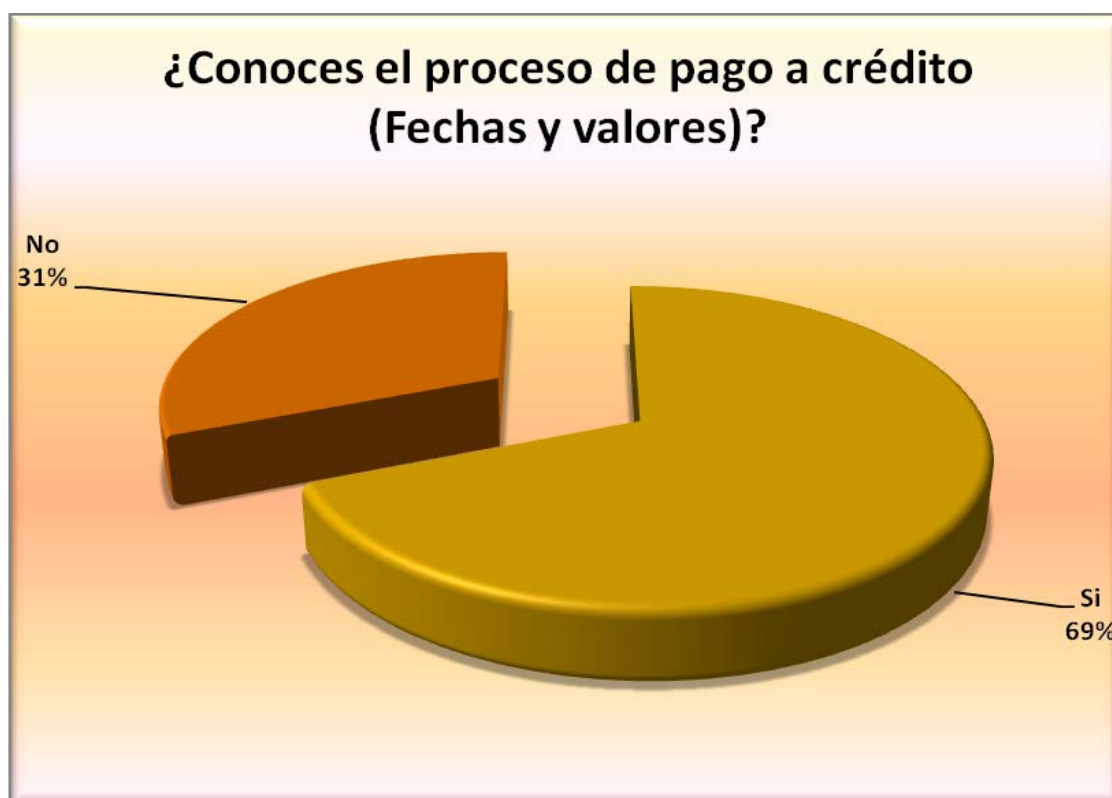
Cuadro 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	124	69
No	56	31
TOTAL	180	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 9



Análisis e interpretación de los resultados.- Este gráfico determina que el 69% de los estudiantes que hacen crédito PUCESE sí conocen, saben las fechas y valores de la deuda contraída. Pero las autoridades deben conocer y cuestionar el pago tardío de los valores, estar al tanto del grupo de estudiantes que no logra pagar a tiempo.

Pregunta 10

¿Alguna vez no has podido pagar a tiempo el valor que adeudabas? Por Qué?

Cuadros 10

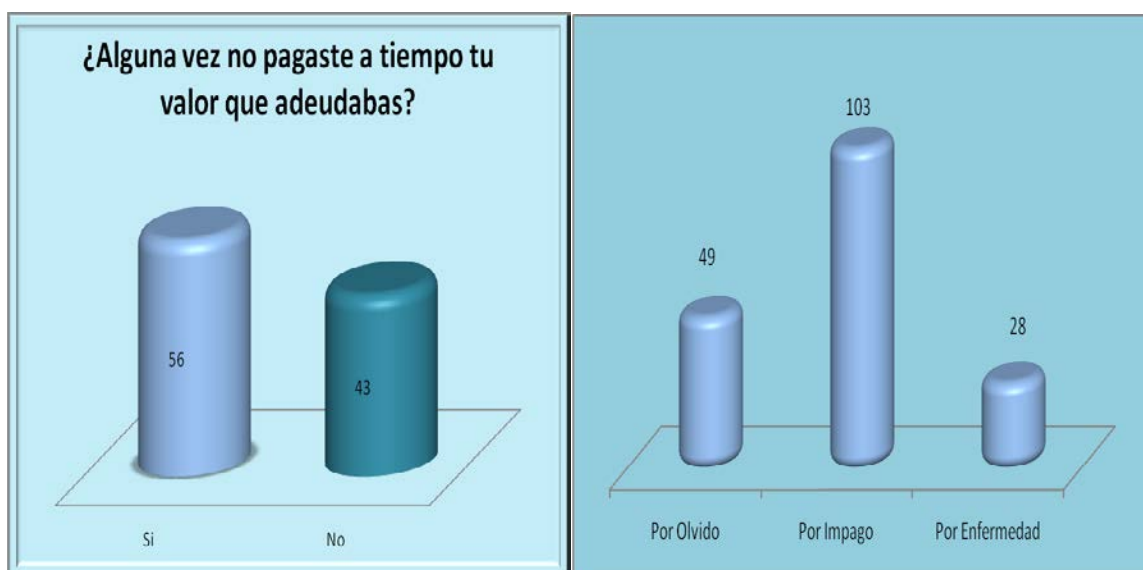
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	103	57
No	77	43
TOTAL	180	100

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por Olvido	49	27
Por Impago	103	57
Por Enfermedad	28	16
TOTAL	180	100

Fuente: Encuesta realizada a los estudiantes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráficos 10



Análisis e interpretación de los resultados.- En estos 2 gráficos podemos determinar que el 57% de los estudiantes que alguna vez no pudieron pagar a tiempo sus valores que adeudaban y los motivos que ocasionaron esta respuesta fue en un 57% por (impago), el 27% por olvido y el 16% por enfermedad es decir que de alguna u otra manera por motivos personales no tuvieron el dinero a tiempo a pesar de saber las fechas de cancelación que establece la PUCESE.

Análisis de cumplimiento de pago por parte de los estudiantes de la PUCESE año 2007

La información que se muestra a continuación es originada por el departamento de Recaudación el cual nos da una originalidad de cómo es el comportamiento en los pagos a crédito en las diferentes escuelas.

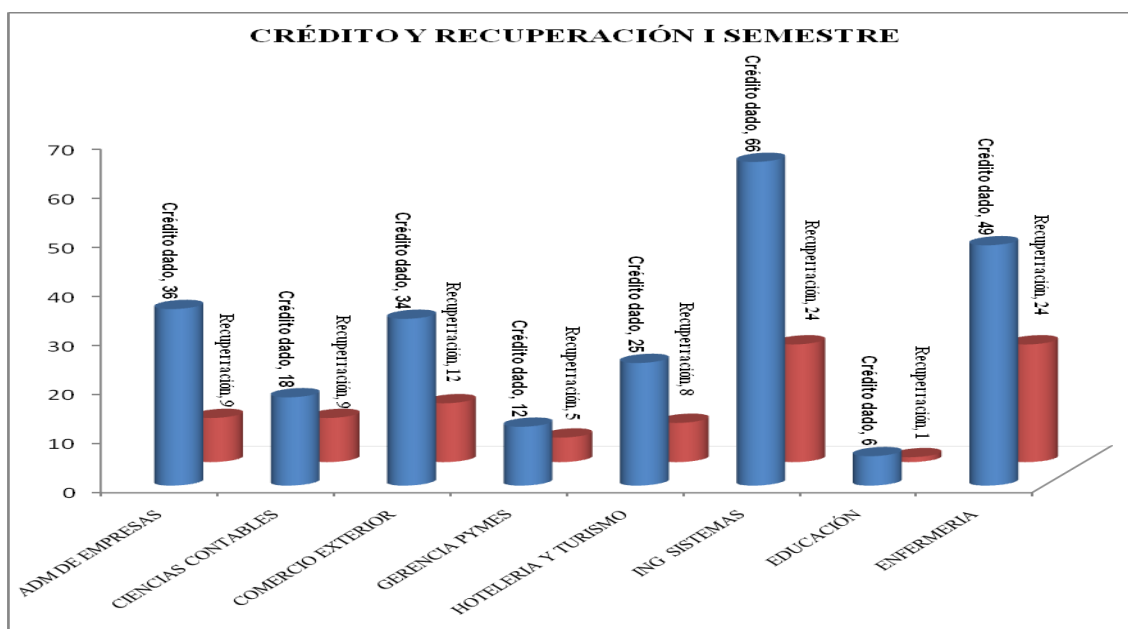
Cuadro Análisis

CRÉDITO Y RECUPERACIÓN I SEMESTRE 2007		
ESCUELAS	Crédito dado estud.	Recuperación
ADM DE EMPRESAS	36	9
CIENCIAS CONTABLES	18	9
COMERCIO EXTERIOR	34	12
GERENCIA PYMES	12	5
HOTELERIA Y TURISMO	25	8
ING SISTEMAS	66	24
EDUCACIÓN	6	1
ENFERMERIA	49	24
	246	92

Fuente: Información proporcionada por la Jefe Financiera de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico Análisis



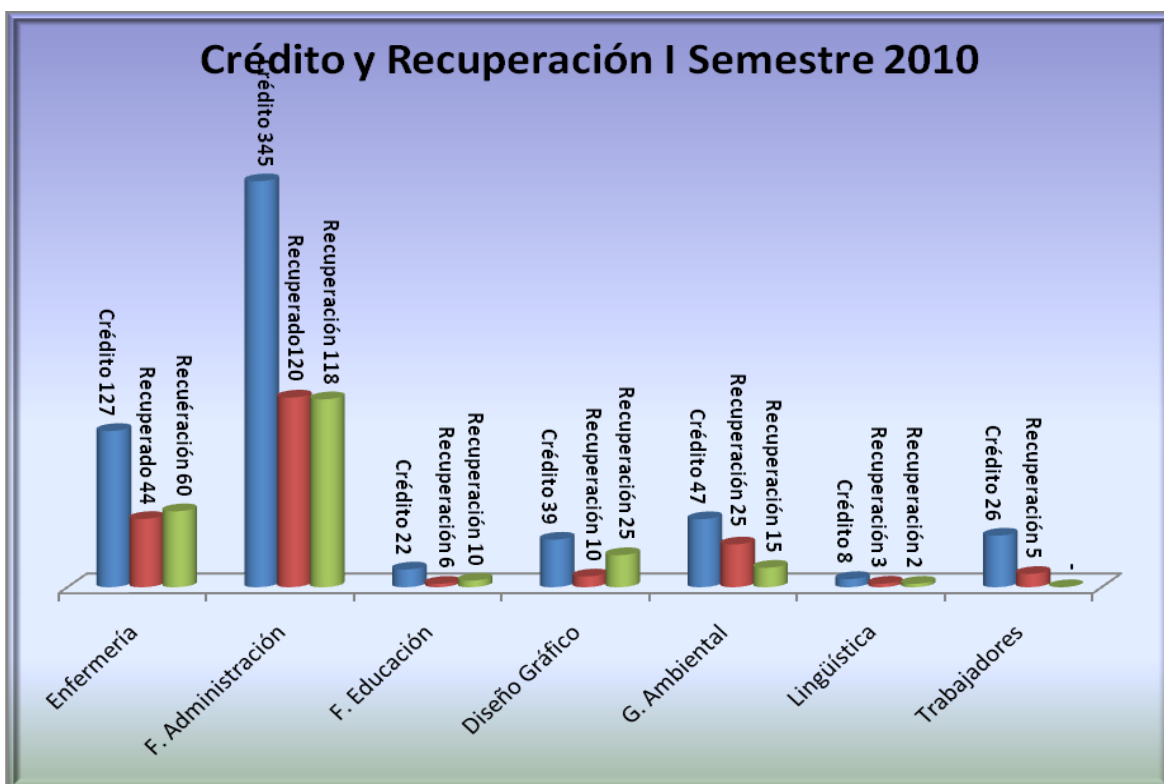
Análisis e interpretación de los resultados.- Podemos demostrar que en cada escuela donde los estudiantes adquirieron crédito educativo no todos cumplieron la normativa de la PUCESE sino que van pagando poco a poco.

Análisis de cumplimiento de pago por parte de los estudiantes de la PUCESE año 2010

ESCUELAS	Crédito	1° Pago	2° Pago
Enfermería	127,00	44,00	60,00
F. Administración	345,00	120,00	118,00
F. Educación	22,00	6,00	10,00
Diseño Gráfico	39,00	10,00	25,00
G. Ambiental	47,00	25,00	15,00
Lingüística	8,00	3,00	2,00
Trabajadores	26,00	5,00	-

Fuente: Información proporcionada por la Jefe Financiera de la PUCESE

Elaborado por: Autora



Análisis e interpretación de los resultados.- En este cuadro podemos demostrar en cada escuela donde los estudiantes también adquirieron crédito educativo en el año 2010 y de la misma forma que el año 2007 no todos cumplieron la normativa de la PUCESE de pagar a tiempo los valores pendientes.

Resultado de encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Pregunta 1

¿Conoce las gestiones administrativas que debe realizar un estudiante para matricularse en la PUCESE?

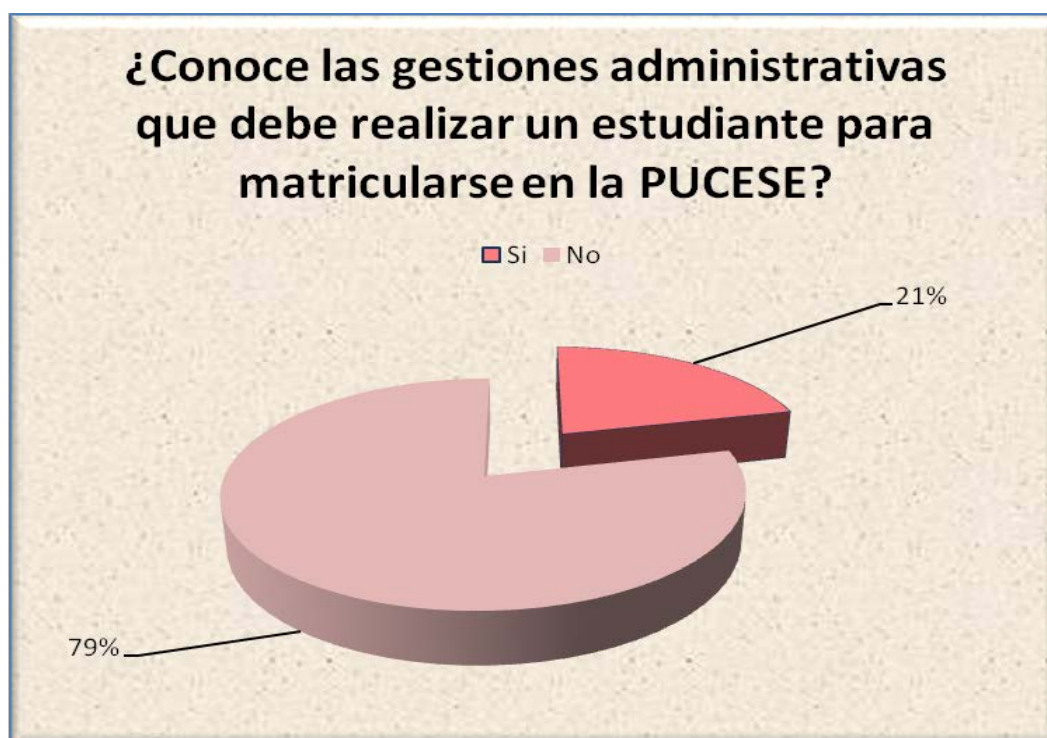
Cuadro 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	21
No	63	79
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 1



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico podemos determinar que el 79% de los docentes sí conocen las gestiones de matriculación frente a un 21% que dice no conocer los procesos que realizar los estudiantes de la PUCESE.

Pregunta 2

¿Conoce las políticas y los procedimientos que ejecuta la PUCESE para la recuperación de cartera?

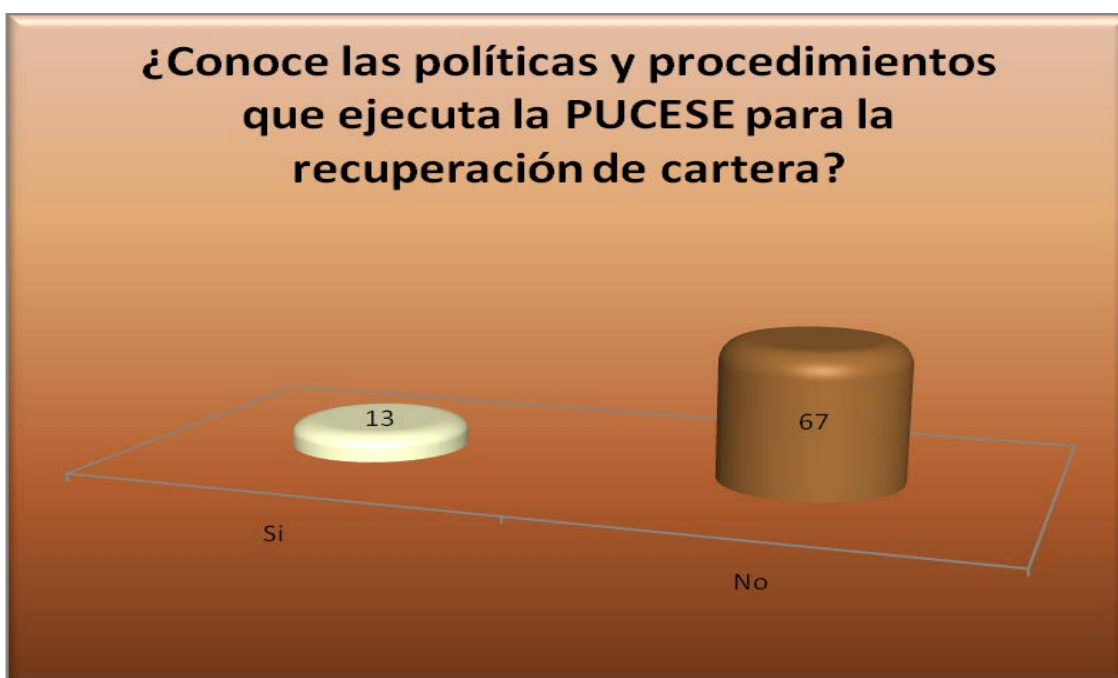
Cuadro 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	16
No	67	84
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 2



Análisis e interpretación de los resultados.- Podemos determinar que el 67% de los docentes dicen no conocer las políticas y los procedimientos que ejecuta la PUCESE para la recuperación de cartera lo que demuestra una parte negativa para ayudar al estudiante que adeuda sus aranceles.

Pregunta 3

¿Brinda información a los estudiantes para que se matriculen y pague a tiempo?

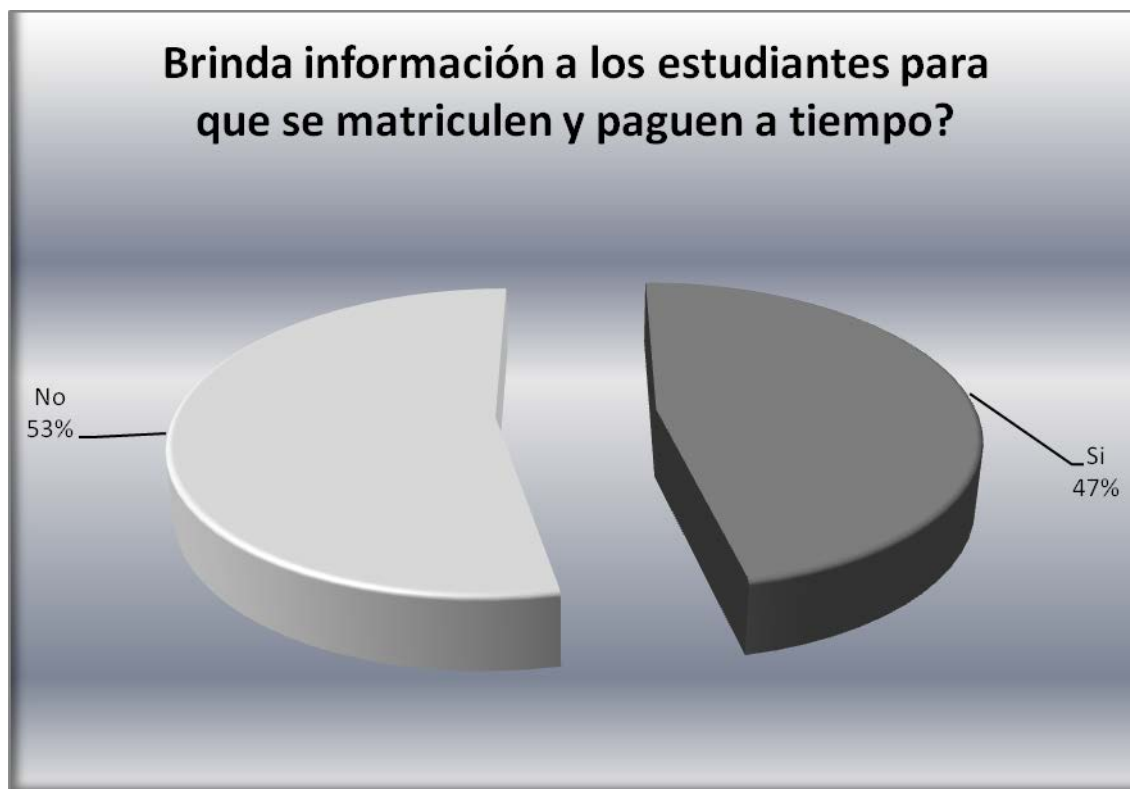
Cuadro 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	47
No	40	53
TOTAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 3



Análisis e interpretación de los resultados.- El 53% de los docentes dicen no brindar información a los estudiantes, es obvio que si no conocen de los procesos que realizan no pueden brindar dicha información. Mientras que el 47% si proporciona información muy débil.

Pregunta 4

¿Cree usted que esa información es:

Cuadro 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	3
Muy Bueno	2	6
Bueno	10	29
Regular	22	63
TOTAL	35	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 4



Análisis e interpretación de los resultados.- Frente a la pregunta anterior, en esta podemos demostrar que esa debilidad es reflejada en este gráfico con una información (regular) con un 63%

Pregunta 5

¿Cree usted que la PUCESE necesita crear un departamento de cobranzas?

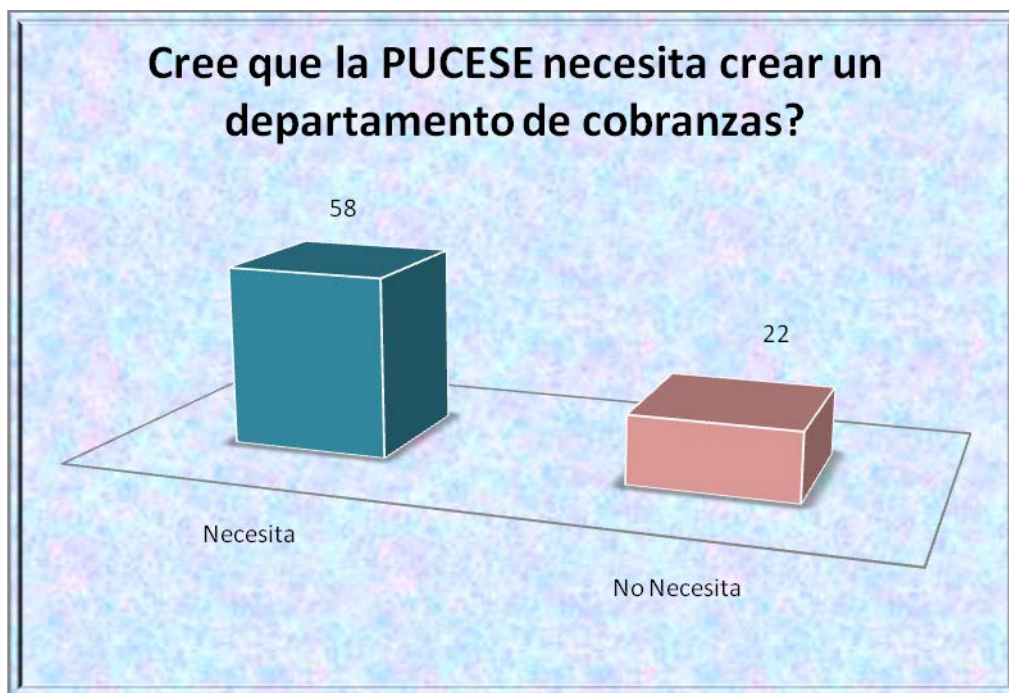
Cuadro 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Necesita	58	73
No Necesita	22	27
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 5



Análisis e interpretación de los resultados.- Podemos determinar que el 73% de los docentes creen que deba existir un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera en la Sede. Esta respuesta que dan puede ser por la falta de interés hacia cada estudiante y la flexibilidad que se maneje con cada uno y en cada caso.

Pregunta 6

¿Cuándo cree usted que se matricula la mayor parte los estudiantes?

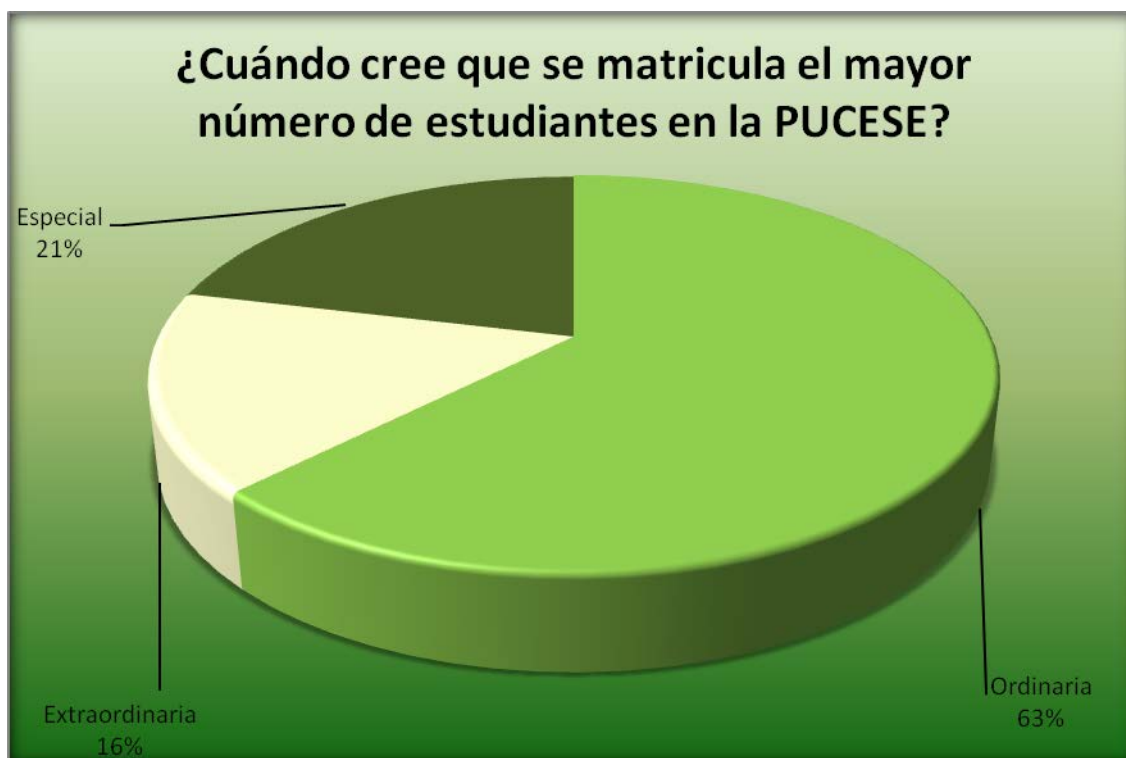
Cuadro 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ordinaria	50	63
Extraordinaria	13	16
Especial	17	21
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 6



Análisis e interpretación de los resultados.- En este gráfico podemos determinar que la respuesta de los estudiantes concuerda con los docentes al comprobar que la mayor parte se matricula en ordinarias con un 63% de los estudiantes, pero esto no quiere decir que no existen estudiantes que se matriculan tarde.

Pregunta 7

¿Conoces el por qué se matriculan tarde los estudiantes?

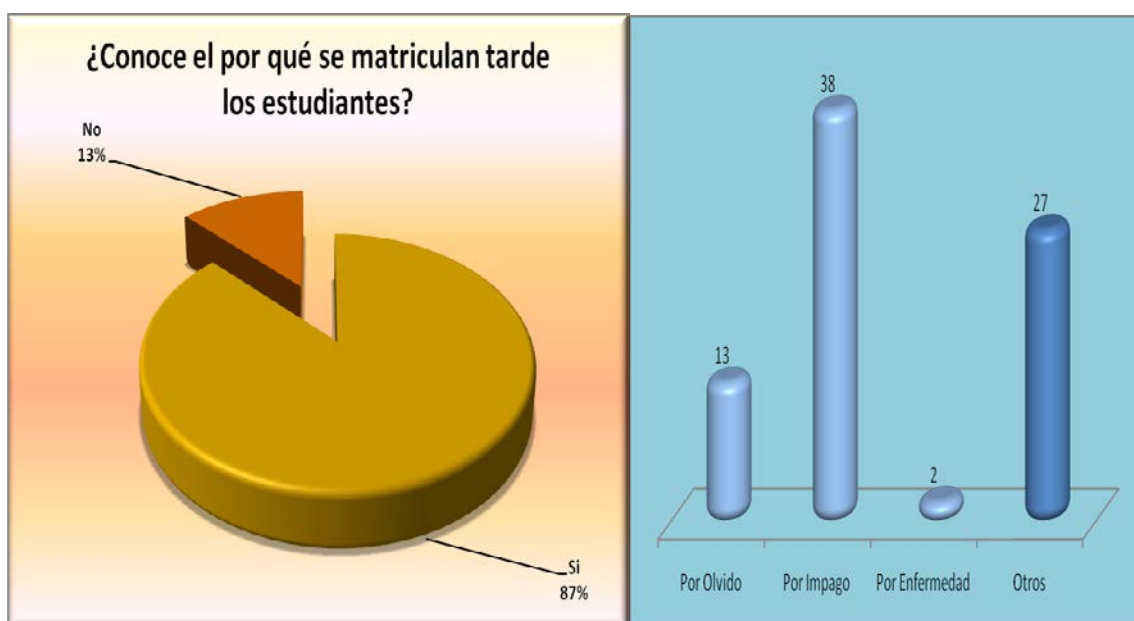
Cuadro 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	88
No	10	13
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta realizada a los docentes de la PUCESE

Elaborado por: Autora

Gráfico 7



POR QUÉ?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por Olvido	13	16
Por Impago	38	48
Por Enfermedad	2	3
Otros	27	34
TOTAL	80	100

Análisis e interpretación de los resultados.- Esta respuesta plasmada en este gráfico demuestra que muchos docentes conocen problemas y dificultades que pasan los estudiantes para pagar a tiempo sus valores con un 87% de los cuales el 48% dice tener problemas de impago, es decir que no tienen dinero a tiempo.

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

1.- ¿Conoce las gestiones administrativas que debe realizar un estudiante para matricularse en la PUCESE?

En la entrevista realizada a la Lcda. María Elena Vélez, en cuanto a si conoce las gestiones administrativas que realizan los estudiantes, explicó que no sólo los conoce sino que ella es el ente creador de cada proceso de matriculación y de tratar de seguir mejorando dichos procesos.

2.- ¿Cuáles son las políticas y los procedimientos que ejecuta la PUCESE para la recuperación de cartera?

Las políticas y procedimientos que se realizan son los siguientes:

- Coordinación con la Sra. Susana Cedeño con una semana de anticipación para llamar a los estudiantes que se han acogido al crédito PUCESE y recordarle su obligación.
- Comunicar inmediatamente al Directivo del área académica para que ayude al departamento si el estudiante ha incumplido con la fecha de pago.
- Mantener procedimientos claros y sistematizados de recuperación de cartera con ítems de actuación.
- Ejercer una política control permanente y sistemático del servicio de la deuda que mantienen los estudiantes con la PUCESE y presentar los reportes correspondientes al Director Financiero.
- Mantener un seguimiento celoso en los casos de atrasos de los estudiantes, para evitar la morosidad.
- Llevar registros contables diarios relacionados con los créditos, esto permitirá poder enviar informes a Recaudación para los cobros de cheques post- fechados o notas de débitos; atendiendo los criterios y normas contables emanadas por la Dirección Financiera.

- Utilizar las herramientas informáticas de gestión de cobro que puedan a la vez realizar un tratamiento sistemático de los estudiantes y hacer un seguimiento pormenorizado de cada impagado, facilitando informes claros y precisos y conservando el histórico de las acciones realizadas.
- Segmentar la cartera de estudiantes basándose en criterios objetivos que permitan clasificar los estudiantes deudores en varias categorías según la tipología del estudiante no actuar igual con un estudiante antiguo que con uno nuevo, monto de la deuda, días de retraso, nivel real de riesgo, número de cuotas acumulados, etc.
- Priorizar los objetivos de las acciones de recobro seleccionando los estudiantes morosos en los que los resultados puedan ser más rentables.
- En caso de retraso en la fecha de vencimiento de la letra o cheque , no demorar la gestión llamar e indagar la causa y acordar otra fecha de pago.
- Transmitir al estudiante la sensación de que la sede quiere ayudarle esto no implica que no se va ser ágil en el cobro, es conveniente ser dinámico la impresión de controlar la situación pero no ser agresivo.
- Buscar un acuerdo negociado con el estudiante para el cobro de la deuda, si no es posible cobrar la deuda en un único pago, buscar una alternativa válida, aunque sea fraccionando la deuda en varios plazos.

3.- ¿Qué información brinda usted para que paguen y se matriculen a tiempo los estudiantes?

Lo primero que hace la Jefe Financiera desde el momento en que un estudiante llega a su oficina para proveerse de alguna información es; que éste conozca muy bien los pasos de matriculación y una vez que se matricula le indico que si no paga a tiempo sus valores pendientes que adeuda puede perder su crédito como estudiante para una nueva matriculación.

4.- ¿Cree usted que esa información es lo suficientemente clara para que el estudiante no pague tarde lo que adeuda?

Nos explicó que la información que le da a los estudiantes es muy clara y esto no es motivo por el cual los estudiantes pagan tarde los valores pendientes de su matrícula.

5.- ¿Existe en la PUCESE un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera?

En cuanto a un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera no existe ya que esto se encarga el Departamento Financiera la cual está asignado a una persona que se encarga de llamar y hacer que el deudor cancele a tiempo sus valores en la ventanilla.

6.- ¿Cuándo cree usted que se matriculan el mayor porcentaje de estudiantes en la PUCESE?

Explicó; que siempre se matriculan el mayor porcentaje de estudiantes en matrículas ordinarias, desde que se ha implementado más tiempo para éste tipo de matrículas. Anteriormente sólo era 15 días de ordinarias en la actualidad es un mes y muchas veces una o dos semanas más.

7.- ¿Conoce el por qué se matriculan tarde los estudiantes?

Los motivos de por qué no se podría decir porque cuando hay los casos se analiza cada uno y éstos a la vez tienen sus propios motivos; tal es el caso de que los chicos le comentan muchas razones las cuales son plasmadas en una solicitud simple y llevadas a una Comisión para su aprobación o negación.

4.3. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de la hipótesis.

En el presente estudio se realizaron encuestas dirigidas tanto a los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas como a los docentes o profesores que imparten diferentes cátedras.

Se aplicó una encuesta a una muestra de 340 estudiantes de la PUCESE, específicamente a los de primero hasta 4to nivel y a los de octavo nivel, por lo tanto se puede concluir que muchos conocen las gestiones administrativas al momento de empezar a realizar el proceso de matriculación, al mismo tiempo determinamos que son chicos que dependen económicamente de sus padres para obtener un título de tercer nivel y que muchas veces sus padres no consiguen pagar a tiempo los valores que contraen como crédito (deuda) cuando los matriculan. En este estudio realizado a los estudiantes, se buscó conocer los motivos del por qué pagan tarde o se olvidan de cancelar a tiempo su matrícula y si este retardo u olvido hace necesario que permanencia en la Sede universitaria.

Algo que también llama la atención es el conocimiento de los procesos de cobranzas lo cual pudieron manifestar que como tienen poco tiempo en la ventanilla para matricularse no pueden leer o instruirse del documento de compromiso de pago que les dan al adquirir el crédito o deuda con la PUCESE.

Los estudiantes admiten que aunque se matriculen a tiempo de alguna u otra manera buscan como financiar sus estudios recurriendo a becas o ayudas estudiantiles que también ofrece la Sede. Así mismo reconocen como bueno los servicios que les brinda y que el asesoramiento que les dan los docentes no son muchos los que se interesen por ayudar en ese sentido y muchos de ellos prefieren resolver sus problemas por sí solos.

Por otro lado, se evaluó el criterio de los 70 docentes que imparten diferentes cátedras en la Sede, los cuales expresaron no sentirse capacitados al momento

de dar a conocer las políticas y los procesos de la matriculación a los estudiantes en las aulas pues frente a esta respuesta es (regular) con un 63% lo que significa que un docente que labora en un bachillerato no ayudará en la decisión de que escoja a la PUCESE para seguir sus estudios superiores, esto demuestra de deficiencia ante los profesores. Al mismo tiempo dieron a conocer la falta de un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera con un 73% frente a un 27% que dice no necesitar, pero un departamento que se interese no sólo por recaudar los valores sino por conocer las problemáticas que tiene cada estudiante para matricularse, seguir estudiando y concluir su carrera universitaria.

4.4. Conclusiones Parciales

El 73% de los docentes creen que deba existir un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera en la Sede, que facilite al estudiante matricularse a tiempo sin tener inconvenientes.

Un 63% de estudiantes dicen no conocer de los procesos de matriculación de la Sede que ayude al cliente realizar una gestión administrativa eficiente y de calidad.

El 80% de docentes que tampoco conocen de dichos procesos, para que el estudiante logre matricularse y el docente se sienta involucrado en las diferentes gestiones administrativas que brinda la PUCESE.

Un 53% de docentes dan una información regular a los estudiantes podemos decir que en esta hipótesis se comprueba que si los empleados son capacitados permanentemente no sólo disminuiría la cartera de la PUCESE sino que se favorecería a más estudiantes a culminar sus estudios en la Sede.

Un 75% de los estudiantes sí se matriculan en ordinarias frente a un 16% que se matriculan en especial y un 12% lo hace en extraordinarias; el inconveniente se crea en aquellos que contraen el crédito PUCESE o IECE y no pagan a tiempo.

4.5. Comprobación y/o Disprobación de la Hipótesis

Hipótesis General

La gestión administrativa que realiza el departamento financiero incide negativamente en la cobranza de la cartera por matriculación de estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Frente a un 73% de los docentes quienes creen que deba existir un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera en la Sede, se debe a la falta de interés al estudiante y la flexibilidad que se maneje con cada uno y en cada caso, la inconformidad de los estudiantes de que, cada vez se crean políticas de cobro y nuevos procesos que no son conocidas por ellos antes de matricularse o en su medida en alguna materia que no hayan seleccionado.

Por lo tanto la hipótesis se comprueba la incidencia negativa del departamento financiero en la cobranza con los estudiantes de la Sede.

Hipótesis 1

La ausencia del control afecta negativamente las actividades del proceso de cobro de aranceles por parte del departamento Financiero.

Sin la implementación de controles por parte de las autoridades, sin un departamento que se dedique solo a cobranzas, afectará negativamente en cualquier proceso de toda índole que se refiera con el departamento financiero. Por lo que la hipótesis se comprueba la necesidad de un departamento vinculado con los estudiantes y sus problemas.

Hipótesis 2

Si los empleados de la PUCESE recibieran capacitación permanente en los procesos de matriculación disminuiría la cartera vencida.

La mayoría de los estudiantes y docentes dicen no conocer claramente los procesos de matriculación mientras algunos docentes dan una información regular a los estudiantes podemos decir que en esta hipótesis se comprueba ya que si los empleados son capacitados permanentemente no sólo disminuiría la cartera de la PUCESE sino que se favorecería a más estudiantes a culminar sus estudios en la Sede.

Hipótesis 3

Si la PUCESE desarrollaría un reglamento con políticas claras para el proceso de matriculación los estudiantes se matricularían y cancelarían a tiempo sus aranceles.

La mayoría de los estudiantes sí se matriculan en ordinarias frente a un menor porcentaje que se matriculan en especial y un pequeño porcentaje lo hace en extraordinarias; el inconveniente se crea en aquellos que contraen el crédito PUCESE o IECE y no pagan a tiempo sus aranceles, con unas políticas y procesos sin conocer el estudiante de forma segura tendrá inconveniente con el departamento financiero. Lo que comprueba en esta hipótesis que las autoridades desarrollen reglamentos con políticas claras en la matriculación y el pago de aranceles, para mejorar y cambiar la imagen que se llevan los estudiantes cuando llegan y se marchan de la universidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En la actualidad la PUCESE carece de un departamento específico para tramitar un crédito estudiantil y cobranzas, más bien esta dado a una persona dentro del departamento financiero que a parte de llamar y recordar a los estudiantes de lo que adeudan se dedica a otras funciones que no son de cobranzas, sin conocer los motivos del por qué no se han acercado a cancelar a tiempo sus valores pendientes.
- Las personas involucradas en los procesos de matriculación necesitan de una capacitación continua del tema específico sino que son reunidos por la Jefa Financiera en cada semestre de matrícula para buscar mejoras. Esta capacitación debe ser orientada a una clasificación de desempeño de tareas y de procesos.
- Los estudiantes y docentes precisan conocer a tiempo los cambios de procesos, políticas y reglamentos de cobranzas que ejecuta la Sede y cuando tienen un inconveniente recién se enteran que debieron hacer o no alguna cosa, ocasionando la pérdida de tiempo y el malestar de los estudiantes.
- Referente a los servicios que brinda la PUCESE estos cada vez están siendo mejorado, pero así mismo deben ser evaluados por los estudiantes para medir el rendimiento de satisfacción para el que fue creado.

5.2. Recomendaciones

- Debe crearse un departamento de crédito y cobranzas estudiantil que esté vinculado con los alumnos, para que conozcan sus problemas y puedan tener flexibilidad en cada caso que se suscite.
- Dar capacitación continua al personal involucrado en los procesos de matriculación y a los docentes con empresas que se dedican para este fin, con el objetivo de mejorar las falencias de la atención en las ventanillas y en las aulas de clases. Esta capacitación debe ser orientada a una clasificación de desempeño de tareas y de procesos.
- Se sugiere, publicar con anticipación y mucha cautela los cambios de políticas, reglamentos y procesos tanto de matriculación como de cobranza en lugares estratégicos donde circulan tanto estudiantes como docentes que de alguna u otra manera estén visibles en la Sede.
- Realizar un estudio de los servicios que les gustaría tener a los estudiantes de la PUCESE y que éste sea discutido con la máxima autoridad frente al delegado de los estudiantes para llegar a una satisfacción mutua.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

ALTERNATIVA

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta

Implementar el departamento de crédito y cobranzas estudiantil en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

6.2. Justificación

En base a los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, específicamente a los estudiantes y docentes, se pudo conocer acerca de los procesos de matriculación, políticas y reglamentos que se emplean en el departamento financiero vinculados con la recuperación de cartera y con una deficiencia en capacitación de este personal, lo que demuestra la necesidad de la creación de un departamento de cobranza, la misma que ayudará a la permanencia de los estudiantes y a concienciar mediante la luz del evangelio a ser responsables y buenos ciudadanos, logrando así perfeccionar el proceso en leyenda.

Al elaborar la necesidad planteada implica, ordenar las ideas de cómo llegar y permitir que mediante el equipo PUCESE es decir autoridades, trabajadores, docentes y estudiantes se logre de forma positiva la creación del departamento de cobranzas o de recuperación de cartera.

La ejecución de la propuesta que se presentará en este capítulo, logrará beneficios positivos a la Universidad Católica de Esmeraldas ya que los cimientos de fortalecer cada gestión administrativa ayudarán a tener empleados y estudiantes satisfechos.

Las gestiones administrativas han ido evolucionando con el pasar del tiempo buscando estrategias que ayuden a dar giros de noventa grados en beneficio de

las empresas que desean innovar sus procesos conscientes de llegar a competir, crear y organizar un servicio de calidad.

Motivos suficientes para proponer a las autoridades la creación de un Departamento de Cobranzas o de Recuperación de Cartera para mejorar las gestiones administrativas de matriculación.

Sabiendo que la gestión administrativa es de vital importancia y al mismo tiempo constituye la estrategia de las organizaciones, hemos revisado una información bibliográfica para confrontar lo investigado en diferentes formas para la culminación de la indagación de tesis.

6.3. Fundamentación

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, es una entidad de educación superior gobernada por una matriz cuyo asentamiento esta en la ciudad de Quito capital del Ecuador, con una visión y misión muy destacada a la sociedad, creada el 15 de Abril de 1981

El día 5 de Junio de 1981, en el salón del Banco Central se inauguró solemnemente la Sede con la presencia del Cardenal Arzobispo de Quito, monseñor Pablo Muñoz, Gran Canciller de la Universidad; monseñor Enrique Bartolucci, Obispo de Esmeraldas; el P. Hernán Andrade, Rector; el P. Julio Terán Dutari, Vicerrector; el P. Juan Meloni Ennas, Pro-Rector; el gobernador, el alcalde, el Director Académico de la PUCE, el Secretario General, profesores, estudiantes, y trabajadores.

La corrección de deficiencias en la organización y producir mejoras en el funcionamiento administrativo para optimizar los tiempos, costos y alcanzar la calidad deseada sólo lo demuestra la gestión administrativa mediante indicadores de métodos cualitativos y cuantitativos que enfoquen la estrategia deseada.

Una buena gestión administrativa ayudará a la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del conjunto social.

El elemento que proponemos para esta diligencia es la creación de un departamento de cobranza o de recuperación de cartera con el fin de dejarlo como instrumento indispensable para la Sede, estableciendo políticas y reglamentos acorde a la realidad de la provincia y de los estudiantes.

Se pretende mejorar la cultura de los estudiantes y la capacidad de expresión del personal administrativo y docente que se involucre en cada proceso de organización, demostrando el desempeño y la habilidad que nos abarca en un mundo de competitividad.

Esperamos que la propuesta que se presenta cumpla con las necesidades y los requerimientos de los estudiantes como de las autoridades de la PUCESE con la finalidad de dar inicio a una idea que irá madurando poco a poco hasta lograr lo planteado.

6.4. Objetivo General

Implementar un departamento de crédito y de cobranzas acorde a las políticas y reglamentos de la realidad de los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Diseñar un manual de control interno para el proceso de matriculación y de crédito del la PUCESE.
- Proponer una capacitación permanente para los empleados involucrados

en los procesos de matriculación y al personal docente para que se involucre.

- Socializar la propuesta con las autoridades de la PUCESE a fin de recomendar las alternativas y dar soluciones de las falencias que tienen los departamentos y los procedimientos que involucran este fin.

6.5. Importancia

Dado el papel esencial que rescatan los Expertos en Gestión Administrativa dentro de una organización es importante destacar la exactitud y la fineza con que llega dar una respuesta, por lo tanto en nuestra propuesta hablaremos de los procesos de capacitación que ayudará al desenvolvimiento de todo el personal en gestión.

Cabe mencionar que la organización debe prestar un entorno adecuado en la que se puedan implementar políticas flexibles, modernas e inteligentes para lograr el crecimiento personal de los trabajadores.

Por tal motivo y para desarrollar lo expuesto, la gestión administrativa plantea una organización con un personal idóneo en preparación en lo siguiente: fortalecer las áreas de vinculación de los procesos, lograr que los estudiantes demuestren una cultura de responsabilidad y respeto para con la institución, tomando como parte primordial la evaluación que se de en las áreas estudiadas.

Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como

complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

“Desde este punto de vista, planificar las acciones educativas ya no puede ser simplemente elaborar un listado de contenidos, sino también incluir los aprendizajes que se espera lograr en las personas, las actividades a través de las cuales el instructor se propone lograr estos aprendizajes y, finalmente, la forma en que evaluará si lo esperado se logró”

Lo que significa que nuestra labor en el área de educación con los procesos de cobranzas debe ser estudiada con efectividad bajo autorizaciones de los encargados de laborar los contenidos como las políticas y reglamentos de sucesión buscando lograr estrategias que se acoplen a los objetivos.

Podemos ver entonces como a partir de un modelo pedagógico previamente identificado para la organización, se busca pues que por medio de éste las personas desarrollen competencias y habilidades relacionadas con los procesos inherentes a la organización en todas sus áreas, y de igual forma poder ser eficientes al momento de prestar un servicio u ofrecer un producto. Para esto es importante analizar y proponer diferentes metodologías para el mejoramiento y la competitividad de los empleados en las diferentes áreas.

Es posible evitar cualquier desperdicio de tiempo y evaluar los grados de eficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, propios de la organización. También es posible afirmar, que la gestión administrativa pone en evidencia aquellas áreas problemáticas y las debilidades que existen dentro de la organización.

Por lo tanto la capacidad de hacer valioso los conocimientos del ser humano es aplicando aquello que aprendieron en sí mismo. De acuerdo a este criterio estamos seguros que la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas fortalezca las capacitaciones a los empleados con el proyecto de mejorar los procesos administrativos y de cobranza con la implementación de un departamento, logrando los objetivos para lo que se plantearon.

Nuestra propuesta se centrará en los procesos administrativos, desarrollando controles de reglamentos y políticas de recuperación de cartera estudiantil proyectado los servicios de calidad que brinda a cada cliente.

6.6. Ubicación Sectorial y Física

La Investigación se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en el Departamento Financiero y el Pro-Rector donde se desarrollarán reglamentos para la creación del Departamento de Cobranzas.

6.7. Factibilidad

Esta propuesta es factible, porque mejorará la relación de los estudiantes y docentes con los distintos departamentos en gestión, conocerán públicamente los procesos antes de matricularse o de ingresar a formar parte de la familia PUCESE, al mismo tiempo permitirá cambiar la imagen social e institucional sobre la misión y visión de la Sede para lo que fue creada, apoyándose pedagógicamente a los principios del evangelio “Conciencia social y compromiso humano”

6.8. Desarrollo de la propuesta y plan de acción

OBJETIVOS	CAMBIOS ESPERADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA
Determinar las políticas de otorgamiento de crédito a los estudiantes PUCESE	Creación del departamento de crédito y cobranzas de acuerdo a la estructura de la Sede.	Analizar el reglamento interno de la PUCESE	Reuniones con las autoridades de la Sede	01/ Mayo/11
Establecer los procedimientos necesarios que conlleva otorgar los créditos, como también la recuperación de cartera		Implementando y modificando nuevos procedimientos de créditos y de recuperación de cartera.	Reunión con: departamento de Recursos Humanos y Financiero	08/ Mayo/11
Solicitar el personal necesario para poner en marcha el departamento		Reunión departamento recursos humanos.	Proceso de reclutamiento y selección	15/ Mayo/11
Establecer la interconexión con las demás áreas principales y secundarias de la Sede		Interconexión con el departamento Financiero – Recaudación.	Confeccionar e imprimir formularios apropiados a la actividad y control.	22/ Mayo/11

PERSONAL REQUERIDO	FUNCIONES	SUELDO
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de área – Trabajador Social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar políticas y procedimientos de trabajo necesarios para otorgar el crédito a estudiantes. ▪ Visita sorpresa en el domicilio de los estudiantes. ▪ Llenar bitácora de las tareas realizadas en el seguimiento de cada cliente. 	<p>Comenzará con un sueldo básico del escalafón sectorial de la Sede nivel 3 de \$ 600.00 más los beneficios sociales y legales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llenar formularios de cada estudiante que adquiere el crédito PUCESE. ▪ Dar a conocer al estudiante las formas de pago y el compromiso de cancelación. ▪ Realizar llamadas con anticipación para recordar el pago a tiempo. 	<p>Comenzará con un sueldo básico del escalafón sectorial de la Sede nivel 2 de \$ 300.00 más los beneficios sociales y legales.</p>

MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA DOCENTES Y PERSONAL PUCESE

Antecedentes.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, primer centro de educación superior del país con la Sede en Esmeraldas, frente a la problemática socioeconómica que trae consigo la globalización a nivel mundial, busca alternativas de solución a través de la capacitación a docentes investigadores, estudiantes y personal administrativo interesado en innovar, descubrir y generar nuevos conocimientos.

El avance vertiginoso de la ciencia y tecnología, obliga a todas las personas a prepararse de mejor manera, en el caso de nuestra Universidad los responsables del desarrollo de la investigación son los docentes quienes a través de la formulación y ejecución de proyectos abalizan la acreditación de la institución, además constituye un aporte significativo para elevar el nivel académico.

Justificación

El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, tiene como misión fundamental el transformar la casona universitaria en una academia, para lo cual es necesario elevar el nivel académico en todos sus niveles, un instrumento válido para este fin es la investigación científica y tecnológica. Para orientar todos sus recursos humanos hacia un proceso transformador e innovador, es imprescindible la capacitación continua a todos los actores involucrados en el proceso enseñanza – aprendizaje.

Objetivos

General

Planificar, buscar su respectivo autofinanciamiento y ejecutar el programa de capacitación anual dirigido especialmente a los docentes universitarios, y personal administrativo de la institución.

Específicos

- Impulsar la formación, técnica y profesional de los docentes investigadores y personal administrativo. Identificar y priorizar eventos de capacitación, sobre la base de los problemas que tiene la universidad y la región norte del país.
- Actualizar permanentemente los conocimientos científicos y tecnológicos especialmente en los docentes y funcionarios involucrados en el proceso.
- Mejorar la imagen de la Institución Universitaria a través de la oferta de servicios profesionales a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
- Seleccionar el tipo de capacitación, acorde a las políticas y líneas prioritarias de cada funcionario
- Buscar la formación de líderes profesionales y técnicos en áreas específicas.
- Incentivar a los docentes y personal administrativo que desee integrarse a las capacitaciones.

Operacionalización del manual

Para cumplir en forma eficiente los objetivos del Programa de Capacitación Anual, es importante considerar algunos aspectos básicos:

- a. Planificación de los Eventos de Capacitación.
- b. Preparación de la Logística.
- c. Estructura del Plan de Capacitación Anual.
- d. Gestión Económica

e. Evaluación y Seguimiento

f. Certificación

Planificación de los eventos de capacitación

Aprobada la propuesta de capacitación presentada, para el período 2011-2012, se procederá a organizar y ejecutar cada uno de los eventos de capacitación, formalizando la presencia de expertos, en temas previamente seleccionados quienes actuarán como facilitadores del evento.

La participación en los diferentes eventos de capacitación se registrará en los siguientes aspectos:

- a) Se dará prioridad a los docentes y personal administrativo que se encuentre vinculado con el o los temas de capacitación.
- b) Se coordinará todos los eventos de capacitación con la autorización del Jefe de Recursos Humano, así como con los directivos de cada una de las Facultades.
- c) Se promocionará con oportunidad cada evento de capacitación en cada una de las Facultades.

Preparación de la logística

Todo lo relacionado a la logística, preparación de documentos, promoción, inscripción de participantes y certificación corresponderá al departamento asignado por RR.HH procederá a solicitar el uso de:

- La sala de conferencias o auditorio.
- Gestión de materiales y audiovisuales: infocus, computador, pizarra de tiza líquida, conforme a los requerimientos de los facilitadores del evento.
- Material bibliográfico, copias de documentos, magnético.
- Material para la promoción del evento académico (boletines de prensa, trípticos, radio,)

Los organizadores se encargarán de entregar toda la documentación a los participantes, para la capacitación se establecerá una agenda de trabajo.

Cronograma de actividades para la elaboración del plan de capacitación de la PUCESE 2011-2012

- Elaboración de una Propuesta de Capacitación para el período 2011-2012
- Aprobación de la Propuesta de Capacitación por el departamento encargado.
- Aval Técnico y Económico de Departamento Financiero
- Contactar a un equipo multidisciplinario de facilitadores.
- Organización y preparación de la logística para los diferentes eventos de capacitación.
- Ejecución de los eventos de capacitación.
- Evaluación y Seguimiento de los mismos.
- Elaboración de certificaciones de aprobación del curso y/o seminario taller.

Una vez que el personal esta capacitado para las áreas específicas se procede a ubicar cada uno en las áreas para las cuales fueron orientadas.

6.8.1. Implementar un departamento de crédito estudiantil y de cobranzas con sus propios reglamentos y políticas.

6.8.1.1. Reglamento interno del proceso de matriculación

- ❖ Capacitación del personal involucrado en los procesos de matriculación, según el cronograma ya estipulado por el Departamento de RR.HH. cada año en base al calendario académico.
- ❖ Reunión con el personal que fue capacitado para revisar los lineamientos y que todo quede por escrito para el departamento responsable de la Publicación escogiendo los puntos estratégicos de publicar, al mismo tiempo entregar en el departamento de Sistema para ejecutar si hubieran cambios que redunden en beneficio de la PUCESE.
- ❖ Establecer fecha para la entrega de las hojas de crédito (materias) en el departamento de adquisiciones para que sea revisado antes de su impresión, evitando así el desperdicio de tiempo y material.

- ❖ La jefa Financiera en compañía de la Sra. Tesorera revisaran que la hoja de crédito y el sistema de aranceles sean iguales para el semestre.
- ❖ Enviar al jefe del Departamento de Sistema las hojas de crédito para su ingreso en sistema de matriculación (computarizado).
- ❖ Los señores directivos cuyas áreas guardan relación con horas de práctica deben coordinar con Dirección Académica y enviar su reporte a dicha unidad y al Departamento Financiero para que dichas materias ingresen también en la hoja de crédito (materias).
- ❖ El Departamento Financiero solicitará al de Relaciones Publicas publicar el proceso de matriculación y la elaboración del díptico indicando paso a paso los procesos a seguir para matricularse.

6.8.1.2. Proceso para matricularse

- ✓ En el caso de los Propedéuticos los estudiantes entregarán los documentos a Secretaría General, quienes se encargarán de ingresar los datos y asignarle su número de matrícula. Luego solicitarán en el departamento de recaudación su proforma para pagarla en el banco del pichincha o en Servipagos. En caso de solicitar crédito estudiantil pasarán al departamento de créditos y cobranzas donde serán atendidos y mediante una ficha y los requisitos serán ingresados al sistema para luego pasar a la ventanilla # 3 donde le entregarán la respectiva proforma para pagar en el banco.
- ✓ Los estudiantes regulares solicitarán directamente su proforma en recaudación. En caso de solicitar crédito estudiantil también deberán acercarse al departamento de créditos y cobranzas para continuar con el proceso.
- ✓ Todos estudiantes cuyas razones tengan de problemas para matricularse deberán hacer una cita con el departamento de créditos y cobranzas seguido del departamento de Bienestar Social, quienes mediante una investigación con la ficha del cliente buscarán alternativas para dar solución a dichos estudiantes.

- ✓ Los valores de aranceles del estudiante que no haya completado en su totalidad para matricularse se lo ingresará mediante la ventanilla # 1 a la cuenta en tránsito con una fecha definida por la Jefa Financiera hasta completar y matricularse.
- ✓ El estudiante que ha dejado su dinero en la cuenta en tránsito, no paga recargo de extraordinaria siempre y cuando no pase la fecha fijada con la Dirección Financiera, de lo contrario cancelará el valor de extraordinaria.

6.8.1.3. Estudiante que aspira matricularse con créditos del IECE

- ✓ Si es estudiante nuevo deberá comprar 4 ticket (no tiene notas de materias) en la ventanilla # 1 los 3 tres debe entregarlos en Secretaría General para el pensum académico, materias de carrera, certificado de estudio, el otro ticket debe entregarlo en Tesorería para el certificado de los costos de carrera.
- ✓ Si ya es estudiante de la Sede y por primera vez realizará un crédito en el IECE, deberá comprar 5 ticket (tiene notas de materias aprobadas) en la ventanilla # 1 los 3 tres debe entregarlos en Secretaría General para el pensum académico, materias de la carrera, certificado de estudio, certificado de materias aprobadas el otro ticket debe entregarlo en Tesorería para el certificado de los costos de carrera.
- ✓ El estudiante que anteriormente se matriculó con crédito del IECE y desea hacerlo de la misma manera, deberá comprar 1 ticket de sus materias aprobadas de semestre pasado para que le puedan transferir el valor del nuevo semestre.
- ✓ Si el valor del crédito será transferido a la PUCESE deberá solicitar el documento al IECE para que la Tesorera proceda a certificarlo y con éste pedir un certificado que estará transferido dicho valor para poder matricularse, sin este documento no podrá matricularse, lo cual deberá realizar la modalidad que hace el resto de estudiantes.

- ✓ Con el documento otorgado de que esta tramitando el préstamo, presentará en la ventanilla de Recaudación para de esta manera evitar el recargo por matricula extraordinaria.

6.8.2. Proceso para acceder al crédito PUCESE

- ❖ Entrevista con la persona delegada del departamento de créditos y cobranzas, procederá a llenar el compromiso de pago y abrir una ficha del estudiante. (Ver Anexo 4)
- ❖ Deberá entregar 3 cheques a fecha para ser cobrado el 15/05 - 15/06 – 15/07 en el primer semestre y el 15/10 - 15/11 – 15/12 para el segundo semestre de cada año bien llenado y firmado correctamente.
- ❖ Se aceptará letra de cambios como documento en garantía a los estudiantes siempre y cuando los mismos hayan cumplido con sus compromisos de pago en otros semestres y de ser estudiante nuevo se estudiará el caso.
- ❖ Autorización de descuento en las instituciones por medio del rol de pagos siempre y cuando presenten el oficio de autorización por el Jefe de RR.HH.
- ❖ De existir familiares de los trabajadores que desean matricularse el trabajador puede abalizar con una letra de cambio o pedir su descuento en rol de pagos.

6.8.2.1. Procedimiento para la recuperación de cartera o crédito estudiantil.

- ❖ La persona encargada del departamento de crédito educativo clasificará los documentos por escuela y por fecha de vencimiento los cheques en garantía, letras de cambio y autorizaciones de descuentos en empresa e instituciones.
- ❖ El departamento de crédito educativo junto el departamento de pastoral llamarán con una semana antes de la fecha de cobranza a los estudiantes recordándole su compromiso de pago, siempre y cuando haya revisado en el sistema de aranceles si el estudiante no se acercó a cancelar su cuota.

- ❖ Si un estudiante tuviese problemas para cumplir con su compromiso de pago deberá presentarse en el departamento de crédito para dialogar y le sugerirá alternativas de ayuda para no tener problemas académicos.

6.8.2.2. Procedimiento en el manejo de los documentos en garantía

- ❖ Se archivarán por escuelas y en orden alfabético
- ❖ Los cheques protestados tendrán una multa de \$10 más el costo bancario
- ❖ La Sra. Tesorera revisará en el Internet si existe algún cheque protestado, de darse el caso deberá comunicar al departamento de crédito.
- ❖ Detectado el nombre del estudiante que entregó el cheque protestado en garantía se lo llamará para que éste se acerque al departamento.
- ❖ Si el estudiante cancela los valores en el mismo día se levanta la sanción de los \$ 10 de lo contrario se le cargará la multa por atraso más la multa por cheque protestado.
- ❖ Los estudiantes que incumplieren con el compromiso de pago se le hará un seguimiento vía telefónica, de no acercarse a cancelar se procederá a entregar el listado al Director de Escuela y a Secretaría General para que no se le registre ninguna nota.

6.9. Recursos

Para ejecutar la propuesta planteada se contará con la ayuda y el apoyo del Pro-Rector de la Sede conjuntamente con la Comisión Administrativa Financiera (CAF) donde están: la Jefa Financiera, la Jefe Administrativa y de Recursos Humanos, el Director Académico, la Secretaria General y el Jefe del Departamento de Pastoral.

Al mismo tiempo se buscarán los recursos para la creación del puesto, llamando a concurso de merecimiento y buscando el perfil que se desea conseguir.

Mediante proyectos que ejecuta la PUCESE se puede llegar a conseguir el

financiamiento para equipar dicho departamento.

6.10. Impacto

El impacto que tendrá la elaboración del departamento de crédito estudiantil será positivo y productivo, porque el beneficio será tanto para la universidad como para los estudiantes que servirá de apoyo a oxigenar al Departamento Financiero quien de alguna manera está sobrecargado de responsabilidades y dobles funciones.

Siempre con miras a un futuro orientado a mejorar y dar soluciones a quienes son la base de existencia y la calidad de gestión de la Sede.

6.11. Evaluación

Se realizará un estudio de ubicación y selección del departamento a crear, encuesta a estudiantes quienes darán el resultado de satisfacción para la creación del mismo.

Conversar con el Jefe de Proyectos para encaminar la parte de financiación quienes serán el pilar fuerte del objetivo de la propuesta.

CAPÍTULO VII
REFERENCIA
BIBLIOGRAFICA

7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

ALVAREZ, Manuel y Monserrat Santos. Dirección de centros docentes. Gestión por proyectos. España, Escuela Española, 1996

BURBANO, L. (s/f) Teoría Del Aprendizaje. [Monografía en Línea]. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos13/teapre/teapre.shtml#con>.

CEBALLOS, Rafaél. Administración de servicios de atención al usuario. 2da Edición-Editorial Alcalá.

CHAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Mc Graw Hill, 1995.

CORTEZ, García Mercedes. Negocios para convencer. Editorial Mac Graw Hell-La Fidelización del cliente.

GABIN, María. Gestión Comercial y Servicio de atención al cliente. Paraninfo 2007

Guzmán, Amaro. Administración de Personal. Raymundo.

KURTER, Inés. Venta Personal y Dirección de ventas. Sergio Román. Paraninfo 2006

ANEXOS

Anexo 1



ENCUESTA

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo en convenio con la PUCESE, con el objetivo de culminar mi tesis de grado con el Tema: **“La Gestión Administrativa y su incidencia en la Recuperación de Cartera de la PUCESE”** está realizando la presente investigación para los Estudiantes de la Sede.

Solicito responder las siguientes preguntas:

1. ¿Conoces el proceso de matriculación de la PUCESE?

Si

No

2. ¿Como consideras el proceso de matriculación?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

3. Cree usted que la información que le dan para matricularse es:

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

4. Considera usted que los servicios que brinda la PUCESE son:

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

5. Cuando se matricula en la PUCESE, lo hace en:

Matrícula ordinaria Extraordinaria Especial

6. ¿Quién paga sus estudios universitarios?

Papá-Mamá Rec.Propio Familiar IECE

7. ¿Cómo paga su matrícula?

Al contado Crédito Pucese Crédito IECE

Tarjeta de crédito Otros

PARA EL ESTUDIANTE QUE ESCOGE CRÉDITO PUCESE

8. Cuando paga su matrícula a crédito Pucese lo hace con:

Cheque Letra de cambio

9. Conoces el proceso de pago a crédito de tu matrícula, (Fechas y valores)

Si No

10. ¿Alguna vez no has podido pagar a tiempo el valor que adeudabas?

Si No

Por qué? Olvido
 Impago
 Enfermedad

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Anexo 2



ENCUESTA

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo en convenio con la PUCESE, con el objetivo de culminar mi tesis de grado con el Tema: **“La Gestión Administrativa y su incidencia en la Recuperación de Cartera de la PUCESE”** está realizando la presente investigación para los Docentes de la Sede.

Solicito responder las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce las gestiones administrativas que debe realizar un estudiante para matricularse en la PUCESE?

Si No

2. ¿Conoce de las políticas y los procedimientos que ejecuta la PUCESE para la recuperación de cartera?

Si No

3. ¿Brinda usted información para que paguen y se matriculen a tiempo los estudiantes?

Si No

4. Cree usted que esa información es:

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

5. ¿Cree usted que la PUCESE debería crear un departamento de cobranzas?

Necesita No necesita

6. ¿Cuándo cree usted que se matriculan el mayor porcentaje de estudiantes en la PUCESE?

En matrícula ordinaria Extraordinaria Especial

7. ¿Conoce el por qué se matriculan tarde los estudiantes?

Si No

Por qué? Olvido

Impago

Enfermedad

Otros

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Anexo 3



ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA PUCESE CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA PUCESE

1. ¿Conoce las gestiones administrativas que debe realizar un estudiante para matricularse en la PUCESE?
2. ¿Cuáles son las políticas y los procedimientos que ejecuta la PUCESE para la recuperación de cartera?
3. ¿Qué información brinda usted para que paguen y se matriculen a tiempo los estudiantes?
4. ¿Cree usted que esa información es lo suficientemente clara para que el estudiante no pague tarde lo que adeuda?
5. ¿Existe en la PUCESE un departamento de cobranzas o de recuperación de cartera?
6. ¿Cuándo cree usted que se matriculan el mayor porcentaje de estudiantes en la PUCESE?
7. ¿Conoce el por qué se matriculan tarde los estudiantes?

Anexo 4

**DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y COBRANZAS
PUCESE**

FICHA DE CRÉDITO DEL ESTUDIANTE

Apellidos Y Nombres : _____
Dirección : _____
Teléfono : _____ Referencia _____
Facultad : _____
Escuela : _____

MONTO DEL CRÉDITO : \$

FORMA DE PAGO : Cheque Letra de Cambio

Dueño del Cheque _____ # del Cheque

Banco: _____ # de cuenta

Dirección: _____ Teléfono _____

Esmeraldas, ____ de _____ del 20__

Croquis

Firma del Estudiante

Firma del Apoderado

Anexo 5

REGLAMENTO INTERNO DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN

PLANIFICACIÓN

- ❖ Reunión con el personal del departamento Financiero cada nuevo semestre académico para evaluar los aspectos positivos y negativos de la matriculación y sugerir las mejoras al proceso, y delinear los pasos a seguir observando el calendario académico.
- ❖ Se convocará a reunión a las auxiliares académicas, administrativas, responsable del Departamento de Publicaciones, Sistema y Pastoral para presentar los lineamientos para el nuevo proceso de matriculación aceptando las sugerencias y cambios que redunden en beneficio de la PUCESE.
- ❖ Se establecerá una fecha para la entrega de las hojas de crédito en el departamento de adquisiciones para que sea revisado antes de su impresión, evitando así el desperdicio de tiempo y material.
- ❖ La jefa Financiera en compañía de la Sra. Tesorera revisaran que la hoja de crédito y el sistema de aranceles sean iguales para el semestre.
- ❖ Se le enviará al jefe del Departamento de Sistema las hojas de crédito.
- ❖ Los directivos cuyas áreas guardan relación con horas de práctica deben coordinar con Dirección Académica y enviar su reporte a dicha unidad y al Departamento Financiero para que dichas materias ingresen también en la hoja de crédito.
- ❖ Se colocará un buzón de sugerencias lo que permitirá retroalimentar el proceso.
- ❖ El Departamento Financiero solicitará al de Relaciones Publicas publicar el proceso de matriculación y la elaboración del díptico indicando paso a paso los procesos a seguir para matricularse.

PROCESO PARA MATRICULARSE

- ✓ En el caso de los Propedéuticos los estudiantes entregarán los documentos a Secretaría General, que se encargará de ingresar los datos y asignarle su número de matrícula. Luego solicitarán en recaudación su proforma para pagarla en Servipagos. En caso de solicitar crédito tendrán que entregar dos cheques en garantía, una papeleta de servicios básicos y un croquis de su residencia.
- ✓ Los estudiantes regulares solicitarán directamente su proforma en recaudación. En caso de solicitar crédito deberán entregar dos cheques en garantía.
- ✓ Todos los problemas económicos de los estudiantes serán escuchados por la jefe del Departamento Financiero quien le indicará las alternativas a seguir.
- ✓ Los valores de aranceles de estudiantes que no completen el valor establecido para la matriculación se lo ingresará a la cuenta en transito con una fecha definida hasta completar y matricularse.
- ✓ El estudiante que ha dejado su dinero en la cuenta en transito, no paga recargo de extraordinaria siempre y cuando no pase la fecha fijada con la Dirección Financiera.

Estudiantes que aspiran matricularse con créditos del IECE

- ✓ Comprar 5 ticket en la ventanilla para solicitar el documento requerido.
- ✓ Entregar 1 el ticket al departamento de Tesorería, quien en un lapso de 8 horas concederá al estudiante el documento pertinente para que pueda realizar el trámite ante el IECE.
- ✓ Los 4 restantes lo entregara en el Departamento de Secretaría General

- ✓ El estudiante pedirá un documento al IECE que garantice que está tramitando o que ya es beneficiario del crédito.
- ✓ Con el documento otorgado de que esta tramitando el préstamo, se presentará en la ventanilla de Recaudación para de esta manera evitar el recargo por matrícula extraordinaria.
- ✓ Con el documento que certifica que es beneficiario y cual es su monto asignado, se podrá matricular realizando los procedimientos respectivos.

Requisitos para acceder al crédito PUCESE

- ❖ Deberá entregar 2 cheques a fecha el uno con fecha 15/06 y 15/07 en el primer semestre el 15/11 y 15/12 para el segundo semestre de cada año bien llenado y firmado correctamente.
- ❖ Se aceptará letra de cambios a los estudiantes como documento en garantía, siempre y cuando los mismos hayan cumplido con sus compromisos de pago.
- ❖ En casos excepcionales previa autorización de la Jefe Financiera podrá acogerse a la solicitud de débito bancario el misma que debe llenarse correctamente y por duplicado, entregarla en Recaudación acompañada de la copia de la libreta de ahorro, cédula además deberá firmar de una letra de cambio.
- ❖ Autorización de descuento en las instituciones por medio del rol de pagos siempre y cuando sean Instituciones a fines a la SEDE
- ❖ De existir familiares de los trabajadores que desean matricularse el trabajador puede abalizar con una letra de cambio o pedir su descuento en rol de pagos.
- ❖ Matricularse con las tarjetas de crédito.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA ASEGURAR LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO ESTUDIANTÍL.

- ❖ El departamento de Recaudación apoyado por la auxiliar contable 2 Llamará una semana antes de la fecha de cobranza a los estudiantes recordándole su compromiso de pago.

- ❖ Elaboración por parte de la recaudadora el listado de estudiantes clasificando las secciones por fecha de vencimiento por cheques en garantía. Letras de cambio, notas de débito y autorizaciones de descuentos en empresa e instituciones. El listado debe tener la siguiente información: Nombre del estudiante Fecha de vencimiento o de presentación del cheque o descuento en empresas o instituciones , N° de cheque, nombre de la persona dueña de la cuenta, valor y teléfono
- ❖ La Jefa Financiera revisará en el sistema de aranceles los informes respectivos de cheques en garantía, notas de debito bancario, letras de cambio, autorizaciones descuento en rol, cuentas por recuperar de proyectos y la sección de becas y tomará si es necesario los correctivos.
- ❖ Si el estudiante tuviese problemas económicos para cumplir con su compromiso de pago deberá presentarse en el Departamento Financiero y conversar con la Jefe quien le sugerirá alternativas de solución.

PROCEDIMIENTO EN EL MANEJO DE LOS DOCUMENTOS EN GARANTÍA

- ❖ Se archivarán por escuela y en orden alfabético
- ❖ Los cheques protestado tendrán una multa de \$10 más el costo bancario
- ❖ La Sra. Tesorera todas las mañanas revisará en el Internet si existe algún cheque protestado, de darse el caso deberá comunicar a la sección de contabilidad.
- ❖ Detectado el nombre del estudiante que entregó el cheque protestado en garantía comunicará al Departamento de Recaudación.
- ❖ El departamento de Recaudación llamara al estudiante indicándole que si cancela los valores en el mismo día se le levanta la sanción de los \$ 10 de lo contrario se le cargará la multa por atraso más la multa por cheque protestado.
- ❖ Los estudiantes que incumplieren con el compromiso de pago se le hará un seguimiento a través del teléfono, de no acercarse a cancelar se procederá a pasar el listado a al Director de Escuela y a Secretaría General para que no se le registre ninguna nota.

ESTRATEGIA PARA DISMINUIR EL NÚMERO DE ESTUDIANTES MATRICULADO EN FECHA EXTRAORDINARIA

- ❖ El periodo de matriculación ordinaria se extenderá una semana más.
- ❖ Una vez pasada las fechas de matriculación y ampliación de crédito fijadas en el calendario académico, se matriculara solo con la autorización y firma del Director Académico.

Anexo 6

LCDO. AITOR URBINA GARCÍA DE VICUÑA PRO-RECTOR DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS

CERTIFICA:

Que la Ingeniera Susana Elizabeth Cedeño Lastra portadora de la C.I. 0801739673 realizó la investigación en esta Sede Universitaria, con el tema **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDS Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA PERÍODO 2007-2010”** con la finalidad de culminar su tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría.

La investigación culminó con éxito con el apoyo de los estudiantes, personal docente y administrativo de la Sede los cuales colaboraron para la información requerida.

Esmeraldas, 14 de Febrero del 2011

Lcdo. Aitor Urbina García de Vicuña
PRO-RECTOR-PUCESE

Anexo 7

Estructura y funciones de los departamentos involucrados en el proceso

Organigrama

