



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO:

**ANALIZAR EL PROCESO DE FINANCIAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD INDEPENDIENTE DE COSTA RICA Y
PROMOVER LA INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN
BENEFICIO DE LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL**

ELABORADO POR:

MARÍA MELINA CASCANTE MESEN

SAN JOSÉ, COSTA RICA

SETIEMBRE, 2023



**#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE
AUMENTADO**

Agradecimiento

A Dios por todas las bendiciones día a día, a mi familia y seres queridos por su inmenso amor.

A la Universidad San Marcos y a mi tutor por el apoyo en todo este proceso.

Cada uno de ustedes ha sido fundamental en mi vida y desarrollo.

Dedicatoria

Deseo dedicar todo el esfuerzo y dedicación invertidos en el desarrollo de esta tesis a mi madre quien siempre, sin importar los desafíos, ella ha estado a mi lado, guiándome y dándome la fuerza necesaria para seguir adelante.

Mi admiración más profunda se dirige a la valiente milagrito que, enfrentando diagnósticos desafiantes y el miedo, demostró una fortaleza excepcional y confió plenamente en la protección de Dios y la Virgen María.

Además, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi novio, quien demostró una paciencia inquebrantable y un amor constante en cada etapa de este arduo proceso. Su apoyo fue fundamental en mi camino hacia la culminación de esta tesis.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Agradecimiento | 8 |
| Dedicatoria | 9 |
| TABLA DE CUADROS..... | 11 |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO..... | 12 |
| Estado actual de la investigación | 12 |
| Formulación del problema de investigación y su sistematización | 17 |
| Justificación del estudio de investigación..... | 19 |
| Objetivos del Estudio..... | 19 |
| Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación | 20 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| Marco situacional Antecedentes de la empresa..... | 22 |
| Análisis del entorno | 24 |
| Marco conceptual..... | 30 |
| Definición de Términos Básicos | 32 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | 34 |
| Enfoque metodológico y método de investigación | 34 |
| Tipo de investigación | 35 |
| Método de la investigación..... | 35 |
| Diseño de la investigación..... | 35 |
| Sujetos y fuentes de información | 36 |
| Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos..... | 37 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS..... | 39 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 52 |
| Conclusiones..... | 52 |
| Recomendaciones | 54 |
| CAPÍTULO VI: PROPUESTA..... | 56 |
| BIBLIOGRAFÍA | 60 |
| ANEXOS | 62 |

TABLA DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil. | 47 |
| Tabla 2. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil. | 48 |
| Tabla 3. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil. | 49 |
| Tabla 4. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil. | 50 |
| Tabla 5. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil. | 51 |
| Tabla 6. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil. | 52 |

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO

Estado actual de la investigación

En la actualidad la mayoría de las instituciones educativas de la región y el mundo cuentan con diversos desafíos y retos al mejorar los servicios que ofrecen, asimismo de la responsabilidad que la sociedad ha puesto sobre ellas ha sido en gran parte uno de los propulsores del cambio y el crecimiento y en este caso la Universidad Independiente no debe ser la excepción como centro educativo de enseñanza superior.

Uno de los elementos fundamentales para garantizar el adecuado desempeño de cualquier institución será la gestión de sus procesos y en lo necesario que es contar con las herramientas correctas que ayuden en la administración de las acciones que se tomen por el bienestar organizacional. Para que una empresa pueda funcionar correctamente se debe cumplir con el fundamento de conocer el mercado en el que se desenvuelve y así poder elegir cuales son las mejores opciones para invertir y poder para crecer tanto internamente en mejoras como externamente en servicios y diferenciación, permitiendo que todos los ámbitos cercanos a la organización cumplan con altos estándares de calidad, innovación y eficiencia.

Para esta investigación se buscará aplicar conocer la realidad de otras instituciones, en cuanto al manejo de los procesos de cobro y financiamiento diseñados en beneficio del crecimiento institucional y las necesidades de las diferentes comunidades estudiantiles presentes y futuras que a lo largo de cada cuatrimestre usan los diferentes servicios que brindan los departamentos de contabilidad, cuyo correcto funcionamiento, impactará directamente en la rutina de los estudiantes, en la sostenibilidad financiera y en su capacidad para brindar servicios y experiencias de calidad para el futuro de la sociedad.

Basado en los anterior, todo el cambio y adaptación organizacional se tiene en constante cambio gracias a la diversificación de servicios y a la apertura de nuevas formas de administrar y brindar servicios dentro del sector educativo, es por eso que otra de las principales razones de la apertura se da gracias a que en últimos años la oportunidad de estudio ha cambiado, las opciones en educación se han incrementado, la sociedad se abre

cada vez más a la posibilidad de que todos o la mayoría puedan contar con acceso a la formación profesional, sin olvidar que por su naturaleza original la educación de nivel universitaria ha contado desde siempre con la característica de ser un servicio de alto o mediano costo, pero en la actualidad muchas universidades privadas han diseñado estrategias, opciones y modelos de financiamiento que brindan una mayor oportunidad de acceso a la educación académica, técnica y universitaria para personas de todas las clases sociales, en el 2019 el Estado de la Nación indica que la población de 18 a 24 años que trabaja mientras asiste a la educación superior se ha venido reduciendo, de 38,4% en 2012 a 34,2% en 2017 (Resumen Estado de la Educación, 2019, pp 48-50), con lo que es posible interpretar es que muchas personas no cuentan con la posibilidad de dedicarse únicamente a sus formación profesional ya que deben dejar de lado sus estudios y trabajar para poder cubrir sus necesidades de vida, es ahí cuando las instituciones de educación privada pueden optar por mantener políticas de financiamiento abiertas a la posibilidad anterior para diseñar estrategias que permitan mantener el porcentaje de asistencia a los centros educativos de nivel universitario en un margen equilibrado que permita generar opciones de crecimiento, tanto para la sociedad como para las instituciones de educación superior privada.

Dicho lo anterior, la Universidad Independiente necesita adaptarse a la nueva realidad aplicando herramientas y cambios en sus procesos internos, específicamente para el departamento de contabilidad, lo cuales beneficien a la comunidad estudiantil para seguir brindando oportunidades de financiamiento favorables, es por eso que al proponer y adaptar herramientas de gestión las posibilidades de agilizar el proceso de facturación y recaudación serán mayores, asimismo se permitirá que más personas puedan optar por estudiar gracias al financiamiento interno.

Para lograr lo anterior es necesario comprender cuales son las opciones que existen en el mercado, las características propias del funcionamiento y las implicaciones que se deben considerar al actualizar un proceso de financiamiento y cobro, por lo que es necesario conocer el entorno actual en el que se desempeñarán las diferentes tareas y retos, de tal forma que se analizará el funcionamiento de una de las entidades más antiguas y especializadas en financiamiento como lo es la Comisión Nacional de Préstamos para

Educación o más conocida como CONAPE institución que como mencionan en su página web para manejar una correcta proyección de crecimiento implica que la estrategia de financiar estudios se convierta en una de las tendencias fundamentales para la formación de la sociedad en términos de educación superior en Costa Rica, además detallan que a la fecha han logrado financiar a poco más de 123.218 personas desde su fundación, de tal forma que pueda ser percibida como una de las mejores opciones del mercado (CONAPE, 2023).

La principal razón para mencionar a la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, es comprender el gran valor histórico para el país al contar con una institución de tanta trayectoria que por muchos años ha brindado miles de oportunidades de financiamiento para la población en general, logrando así perdurar a lo largo del tiempo, de los cambios sociales y de las nuevas tecnologías, todo gracias a que cuentan con una visión organizacional de crecimiento constante que va en equilibrio con la superación de las personas que reciben los préstamos con los cuales será posible financiar una carrera a nivel privado, donde en la mayoría de los casos, no sería posible hacerlo con medios propios.

Muchas de sus prácticas financieras han sido implementadas con un objetivo similar al de esta investigación; optimizar procesos de financiamiento y cobro, en la actualidad CONAPE tramita la mayor cantidad de solicitudes por medio de su plataforma digital donde sin importar la ubicación del solicitante este puede consultar, validar y dar seguimiento a su caso, asimismo solicitar ajustes y actualizaciones a sus préstamos, lo que conlleva a que los colaboradores encargados de brindar atención a los trámites puedan contar con la información de manera más ágil y sencilla gracias a las herramientas de gestión disponibles para la institución.

Dentro de sus mejoras regulatorias se encuentra el quinto avance del sistema de avalúos y peritaje de la solicitud en línea, publicada durante el 2017 donde realizaron una de las aplicaciones más notorias que fue la implementación de una plataforma capaz de recibir solicitudes las 24 horas del día, todo con la finalidad de poder disminuir las visitas de manera presencial, el costo por traslados o disponibilidad de tiempo por parte de

los solicitantes cuando deban entregar los documentos, recibir los desembolsos para cada cuatrimestre o bien realizar los abonos correspondientes.

Cuando una institución ofrece cualquier tipo de financiamiento no se debe dejar de lado que también la recaudación del dinero entregado es de suma importancia, por lo que existen muchas formas realizar el proceso de cobro, como es el caso de CONAPE que entre sus beneficios se encuentran el brindar tiempo para que el estudiante finalice sus estudios y a su vez otro periodo para que pueda encontrar trabajo y así proceder con el cobro del monto brindado, pero en otras instituciones como lo es en la Universidad Independiente el proceso de cobro es cuatrimestral, por lo que la gestión de las cuentas por cobrar, se maneja de una manera más rápida y constante, por lo que ahí es donde los procesos de financiamiento y cobro debe optimizarse de tal forma que con la implementación de herramientas y estrategias se obtenga un incremento en la recaudación y que está a su vez beneficie las finanzas de la organización, asegurando de manera proporcional el correcto funcionamiento de la institución.

La Universidad Independiente cuenta con la capacidad de implementar un servicio de calidad para la comunidad estudiantil pero con el estado actual del proceso y las crecientes necesidades de la sociedad, cuyo trayecto se dirige al uso de las tecnologías las tareas cotidianas del departamento se han visto perjudicadas por la duplicidad de acciones, por el desconocimiento real de la capacidad que ofrece sistema financiero con el que cuenta al no implementar de manera correcta las herramientas tecnológicas para así poder minimizar el tiempo de respuesta, la recepción de documentos para optar por el financiamiento interno, la recepción de los pagos y lograr llevar a cabo las tareas propias del departamento de una forma más eficiente cada cuatrimestre.

En nuestro país existen muchas instituciones dedicadas a la educación superior que diseñan de manera creativa e innovadora procesos de financiamiento con el fin de adaptarse a las necesidades de las diferentes comunidades estudiantiles, como es el caso la Universidad Libre de Costa Rica (ULICORI) que ofrece un sistema de financiamiento muy similar al que utiliza la Universidad Independiente de Costa Rica como lo es la utilización de un pagaré cuatrimestral, por lo que se puede observar desde su página web el proceso se

basa en brindar a cada estudiante la oportunidad de financiar el 75% de los cursos matriculados en el cuatrimestre, con tan solo realizar el pago total de la matrícula y un 25% del total de las materias, el monto restante se dividirá en 3 pagos mensuales (ULICORI, 2023), de tal forma que para los estudiantes que tengan esta posibilidad pueden ir cancelando las materias en tractos más cómodos.

De igual forma otro ejemplo que se puede agregar una de las instituciones educativas con mayor demanda de matrícula como lo es la Universidad Técnica Nacional (UTN) quien también cuenta con un sistema de financiamiento adaptado a su forma de trabajo, el cual permite a los estudiantes conocer de antemano su reglamento, los alcances y sus principales características cuando deciden optar por este beneficio.

Dentro del reglamento se detallan muchos artículos importantes que talvez no todas las instituciones lo brindan con total transparencia, lo que puede provocar inconformidades por términos de desconocimiento, ya que si por alguna razón una de las partes incumple con alguno de los acuerdos, se puedan mostrar los respaldos necesarios de los procesos que se llevan a cabo para cada trámite correspondiente al cobro y financiamiento disponible, cabe resaltar que esta práctica es poco aplicada por las universidades investigadas, ya que la mayoría solo brinda la información requerida para solicitar el servicio, incluyendo la Universidad Independiente y es por esa misma razón que contar con un reglamento interno es un requisito con el que se pueda fundamentar el accionar y las modificaciones de la universidad, otro punto que resalta en el reglamento es la inclusión que se le da a la importancia que tiene el rendimiento del equipo de trabajo y el respeto por los datos o información que se reúna a lo largo de cada trámite dentro de la realización de cada tarea, como se menciona en el capítulo VI, artículo 41 confidencialidad de la Información;

Aquellos servidores universitarios que, debido al desarrollo de sus labores y al disponer de información solo podrán emplearla con el propósito de emplearla para supervisar, administrar, auditar y resolver casos relacionados con los trámites o tomas de decisiones (UTN, 2022).

Visto de esta forma, el objetivo del artículo visto desde el contexto de un sistema de financiamiento y cobro es brindar seguridad y transparencia ante el compromiso de que la información que cada estudiante matriculado genere a lo largo de su estancia cada cuatrimestre sea correctamente gestionada y resguardada por la institución a la que le fue entregada.

Asimismo, se pueden aplicar muchas otras herramientas de gestión que permitan brindar servicios de financiamiento capaces de tomar en cuenta muchos aspectos, pero como todo proceso existen pilares bajo los cuales se deben cimentar las estrategias de recaudación y no deben ser dejados de lado ya que el otorgamiento de crédito trae como consecuencia: las pérdidas por cuentas incobrables, los costos de investigación para el cliente, los costos asociados con la recuperación de las cuentas por cobrar y todo lo relacionado con el financiamiento (Michoacana, 2021, p 05), es decir que al contar con un sistema de financiamiento siempre existirán casos donde no será posible recaudar el monto estimado, pero si el proceso está diseñado de manera correcta es posible disminuir los efectos adversos de brindar financiamiento, es decir que siempre existirá un porcentaje de estimación de ingresos que no va a poder ser recaudado ya que muchas personas no cuentan con la solvencia necesaria para cumplir las promesas de pago, o bien se les presentan situaciones de tal modo que se debe contar con opciones para casos donde exista la posibilidad de ofrecer opciones de pago más adecuadas a las necesidades que se presenten y que puedan ser aceptadas por ambas partes con el fin de poder cumplir con lo prometido.

Formulación del problema de investigación y su sistematización

En este estudio de investigación, se busca analizar el proceso actual de financiamiento y evaluar si las herramientas de gestión disponibles pueden ser incorporadas en beneficio de la comunidad estudiantil de la Universidad Independiente, de esta forma el estudio podrá tomar como referencia las prácticas implementadas por otras instituciones que ofrecen servicios de financiamiento de estudios, con el objetivo de determinar si el departamento de contabilidad es capaz de gestionar el proceso de manera más eficiente.

En relación con todo lo investigado hasta el momento, se puede mencionar que desde hace varias décadas se ha reconocido la constante crisis por la que pasan todos los países del mundo en cuanto a contar con la capacidad para brindar oportunidades para que los ciudadanos puedan aplicar por beneficios de la educación superior (Salmi Jaimil y Alcalá Gabriela, 1998) donde el origen de muchas de las prácticas se han visto influenciadas por los constantes cambios de la sociedad al encontrar una oportunidad para diversificar la oferta de servicios tanto de instituciones que ya se dedicaban a las actividades propias de financiamiento como de los centros de educación superior al brindar la oportunidad de financiar periodos de estudio y de esta forma poder ver reflejado un incremento paulatino de personas que eligen adquirir servicios de educación superior universitaria por medio de préstamos de estudio, por lo que para efectos investigativos el problema a investigar busca brindar una respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cómo hacer más eficiente el proceso de financiamiento con el que cuenta el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente para que la comunidad estudiantil se vea beneficiada?

Para resolver lo expuesto anteriormente se proponen las siguientes interrogantes orientadas a cuestionar y resolver aspectos precisos del proceso que ayudará a desarrollar adecuadamente la investigación.

¿Cuál es el proceso actual que se lleva a cabo en el departamento de contabilidad durante cada cuatrimestre para la aplicación del sistema de financiamiento?

¿De qué manera se podrían integrar herramientas de gestión al proceso de financiamiento actual de tal forma que la comunidad estudiantil se vea beneficiada?

¿Cuál es la percepción de la comunidad estudiantil respecto al nuevo proceso de financiamiento implementado?

¿Qué mecanismos se pueden establecer para brindar un seguimiento que ayude a verificar el desempeño del proceso?

Justificación del estudio de investigación

Al conocer algunas de las instituciones que cuentan con la capacidad para brindar oportunidades de financiamiento o préstamos en las cuales ofrecen opciones de pago más asequibles, con mayor oportunidad de pago, son solo algunos de los muchos beneficios que se pueden mencionar y unas de las razones más importantes por las que son elegidas. Por otra parte, se encuentra la motivación personal, como lo es cambiar su vida por medio de la adquisición de conocimiento, en este caso lo es la educación universitaria, por lo que, en resumidas cuentas; para ninguna entidad es un secreto que las personas invierten en aprendizaje esperando que esta les proporcione beneficios económicos significativos a medida que van avanzando en su vida laboral, al permitirles optar por trabajos de mayor calificación (Fernández y Del Valle, 2011).

Dentro de la perspectiva de esta investigación, se busca analizar el proceso actual y elegir la mejor opción que se encuentre disponible para integrar herramientas de gestión que permitan aplicar un nuevo proceso de financiamiento para el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente de Costa Rica, con el fin de mejorar la percepción de la comunidad estudiantil y continuar brindando oportunidades de financiamiento basadas en ofrecer alternativas innovadoras que permitan catapultar la idea para las personas que optan por pagar estudios universitarios con este método, dando como resultado, un proceso claro y eficiente.

Objetivos del Estudio

Objetivo General

Analizar el proceso de financiamiento del Departamento de Contabilidad de la Universidad Independiente de Costa Rica, para mejorar la percepción de la comunidad estudiantil a través de la incorporación de herramientas de gestión que los beneficien.

Objetivos Específicos

Comprender el sistema de financiamiento actual del departamento de contabilidad e identificar los puntos clave que deben mejorar en beneficio de la comunidad estudiantil.

Elegir las herramientas de gestión que permitirían implementar un nuevo proceso de financiamiento, que garantice una ejecución clara y estructurada en beneficio de la comunidad estudiantil.

Conocer la percepción de la comunidad estudiantil y administrativa respecto de la implementación y funcionamiento del actual proceso de financiamiento.

Conocer los indicadores de desempeño que permitan medir la eficiencia y efectividad para la correcta aplicación del proceso de financiamiento de contabilidad para la comunidad estudiantil de cada cuatrimestre.

Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación

Delimitaciones de la investigación

- Delimitación temporal: La investigación constará de cuatro meses, específicamente de junio a setiembre 2023, es decir parte del segundo cuatrimestre del año, con el fin de poder poner en práctica la investigación, realizar la evaluación y realizar las recomendaciones de cara al inicio del tercer cuatrimestre académico de la Universidad Independiente de Costa Rica.
- Delimitación geográfica: La investigación se aplicará dentro de las instalaciones de la Universidad Independiente de Costa Rica, ubicadas en San Miguel de Santo Domingo de Heredia de manera presencial para el departamento de contabilidad y virtual para la comunidad estudiantil ya que las clases en la actualidad se imparten de manera virtual en su mayoría.
- Delimitación muestral: La investigación se desarrollará con los colaboradores del departamento de contabilidad (encargados de la aplicación de los procesos) y la comunidad estudiantil que se encuentre matriculada por medio de los métodos de financiamiento.

Limitaciones de la investigación:

- **Accesos a la información:** Las bases de datos utilizadas para esta investigación serán brindadas por la jefatura del departamento de contabilidad, por lo que su contenido será el necesario para llevar a cabo los objetivos de esta investigación, es decir que se no brindarán detalles en cuanto a datos de los ingresos o gastos, montos financiados, facturas o similares donde se pueda ver comprometida la privacidad de los estudiantes.
- **Limitación de recursos tecnológicos:** Las herramientas de gestión que se podrán utilizar serán las disponibles por el sistema contable que cuenten con capacidad para adaptarse a las necesidades para el desarrollo de la investigación.
- **Recopilación de información:** Los instrumentos de medición se aplicarán de manera virtual debido a que la comunidad estudiantil se caracteriza por ser de zonas alejadas, en cuanto a los colaboradores del departamento se utilizará la misma modalidad ya que la jefatura cuenta con teletrabajo de manera permanente, lo que haría un poco difícil el poder contar con su presencia en las oficinas administrativas.
- **Periodo de aplicación:** Se contará con cuatro meses para analizar, aplicar un nuevo proceso y el con ello el cumplimiento de los objetivos de la investigación, lo cual puede dificultar la posibilidad de recaudar de manera más amplia la recopilación de la información y la aplicación de las herramientas de medición.

Alcances de la investigación:

- **Apertura al cambio:** Se cuenta con la posibilidad de aplicación de un nuevo proceso con el que se mejore el servicio de financiamiento que brinda la Universidad Independiente de Costa Rica.
- **Incremento de la sistematización:** Se podrá utilizar en mayor medida las herramientas de gestión con las que cuenta el sistema contable de la Universidad Independiente para que muchas de las tareas puedan ser automáticas.
- **Evaluaciones periódicas:** Permitirá establecer indicadores de desempeño que detallarán la efectividad y generarían una cadena de mejora continua para el departamento y a su vez en la comunidad estudiantil.

- Mejora de la percepción: Contar con un proceso de financiamiento actualizado reducirá los tiempos de respuesta, generando mayor confianza y seguridad en la comunidad estudiantil.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

Marco situacional Antecedentes de la empresa

Reseña histórica

La Universidad Independiente de Costa Rica, es una institución dedicada a la educación superior universitaria, su aprobación se dio en la sesión del 314-95 del 16 de diciembre de 1996 por el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada CONESUP.

Al ser un centro de formación académica la principal misión de la institución es impulsar las metas de su comunidad estudiantil y que puedan alcanzar la excelencia académica, profesional y personal mediante la promoción de carreras que a su vez permitan que la sociedad avance en términos de aprendizaje, tecnología, ciencia y humanismo ya sea a lo largo de su estancia en la carrera o bien en su espacio dentro de la sociedad como gestores del cambio y el desarrollo.

Sus programas académicos enfocados en la educación técnica están diseñados para potenciar habilidades y destrezas propias de las futuras tareas en las que se desempeñarán como profesionales como entes formadores de la sociedad como es el caso y la naturaleza de las carreras enfocadas en la educación.

La Universidad Independiente se destaca por ofrecer oportunidades a todas las personas que desean cumplir el sueño de superación en donde en muchos casos son los primeros en sus familias en poder contar con la oportunidad de estudiar y mejorar las condiciones de vida de sus seres queridos.

Reconoce el valor de cada persona como individuo perteneciente a la sociedad y le brinda las herramientas para crecer y destacarse gracias a la calidad educativa, iniciando con una atención personalizada que se ajuste a las necesidades, luego por la eficacia en la aplicación de los modelos educativos que implementa cada docente haciendo que el aprendizaje sea modular lo cual le permite brindar toda su experiencia personal dentro del ámbito profesional según cada área de trabajo asimismo como el manejo teórico de los contenidos a evaluar, además cuentan con oportunidades laborales que van de la mano con el avance de la carrera permitiéndoles aplicar sus conocimientos y por último la culminación de todo el esfuerzo y la seguridad de haber cambiado sus vidas y las de las personas que en el futuro formarán.

- **Misión**

Formar integralmente profesionales de alta calidad y apego a principios éticos y humanos con fundamento en la libre investigación, la docencia de calidad y el servicio solidario y con facultades para trascender positivamente en las áreas en que se desenvuelven, contribuyendo así al desarrollo y calidad de vida de la sociedad costarricense.

- **Visión**

Ser un centro académico donde se propicie el impulso de ideas que permitan alcanzar la excelencia académica mediante el desarrollo y promoción de la ciencia, la tecnología y el humanismo; al preparar a los futuros profesionales para desempeñar un papel activo en la transformación de la sociedad, contribuyendo con ideas, conocimiento, y valores que generen impactos positivos en las vidas de las personas a su alrededor.

Organigrama institucional

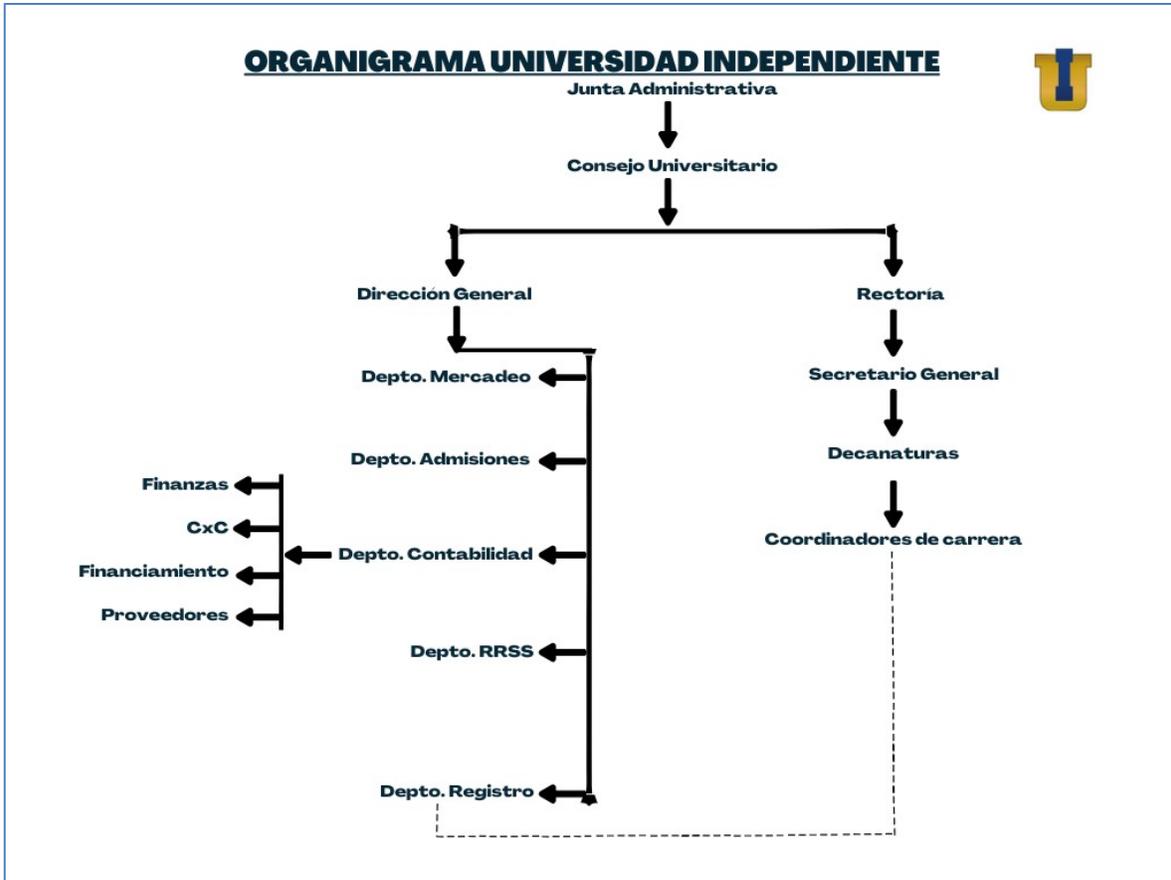


Ilustración 1 Organigrama Institucional

Análisis del entorno

Al analizar el medio en el que se desenvuelve la Universidad Independiente de Costa Rica, es posible reconocer y destacar las cualidades distintivas que le permiten destacar en medio de los demás centros de educación superior, donde las principales fortalezas otorgan a la institución una base sólida para enfrentar desafíos y prosperar en contextos sociales donde la excelencia académica, la innovación de procesos son elementos clave para una distinción exitosa donde la comunidad estudiantil se vea beneficiada.

Algunas de los principales motivos que han permitido que esta institución educativa sea una de las elegidas por la población son las siguientes:

- La Universidad ofrece carreras universitarias con oportunidades únicas en el mercado ya que poseen un alto nivel de empleabilidad y con la posibilidad de iniciar una vida laboral conforme al avance de su carrera, permitiendo que puedan recibir ingresos y continuar pagando su educación.
- Brinda diferentes opciones de pago, algunos de ellos son la aplicación de descuentos de primer ingreso, por pago de contado, financiamiento de carreras con entidades como CONAPE o por medio del sistema interno de la universidad.
- Por medio de sus modalidades de estudio es posible que más personas puedan recibir clases sincrónicas virtuales o presenciales si viven en zonas alejadas del país, sin necesidad de sacrificar la calidad de la educación, evitando que incurran en gastos de transporte, alimentación u hospedaje.
- Cuenta con convenios institucionales que se enfocan directamente con las áreas de trabajo de la comunidad estudiantil, como lo es el sector educativo, el sector empresarial, secretarial y contable, con el fin de poder ofrecer más oportunidades de pago, beneficios a futuro.

Al investigar las oportunidades que ofrece la Universidad Independiente resulta imprescindible destacar las características propias de su misión y visión como ente educativo, los cuales también van de la mano con la necesidad de ser una institución que pueda ofrecer un mejor servicio específicamente en las áreas de financiamiento interno, debido a eso algunas de las oportunidades aplicables a esta investigación son:

- La Universidad Independiente de ha destacado por ofrecer educación universitaria de calidad a precios accesibles, lo que hace posible que se encuentre al alcance de una gran parte de la población, logrando que el factor económico sea una barrera superable para los estudiantes.
- Se brinda una explicación detallada para que cada estudiante que financie sus estudios por medio del sistema interno, pueda contar con el conocimiento necesario

sobre los derechos y responsabilidades que se adquieren al utilizar de los deferentes beneficios con la universidad.

- La Universidad brinda seguimiento y recordatorios de pago mensuales para los estudiantes que por alguna razón no recuerdan que deben realizar algún reporte por concepto de pago, mensualidades, abonos por arreglos de pago u otros similares.
- Originalmente se aplican fechas de pago estandarizadas y diseñadas para que las mensualidades cuenten con periodos amplios para que los estudiantes cuenten con el tiempo suficiente para realizar sus cancelaciones respectivas, no obstante, se brinda la oportunidad de cambiar la condición de pago de algunos estudiantes que con previa solicitud o respaldo necesitan otras fechas de pago.
- Existen diferentes canales de pago por los cuales pueden realizar sus pagos, como lo son las transferencias directas, los depósitos, el sinpe móvil, tarjetas y efectivo directamente en las oficinas administrativas.
- Cada cuatrimestre puede recibir asesoría para aplicar el financiamiento, acompañamiento en todo el proceso, resolución de diferentes casos, utilización de convenios, arreglos de pago, solicitud de documentación para solicitar préstamos o desembolsos para entidades financieras externas, entre otros similares.

Al examinar el objetivo de la investigación es posible detectar que desde ahí ya existen muchas debilidades con las que opera actualmente el departamento de contabilidad, específicamente el área de financiamiento interno, por lo que es crucial identificar las debilidades que se tienen que mejorar como lo son:

- No existe un proceso actualizado de financiamiento con herramientas de gestión que faciliten la tarea cotidiana del departamento en cuanto a los seguimientos de cada estudiante con este beneficio.

- Los canales de comunicación actualmente no ofrecen herramientas tecnológicas que permitan automatizar procesos para que el estudiante pueda obtener información relevante.
- Los recordatorios, alcances, recepción de pagos es lenta debido al proceso que se lleva a cabo para confeccionar una factura o recibo.
- No se cuenta con indicadores de desempeño que permitan medir la eficiencia del departamento, por lo tanto, no se cuenta con información o datos que permitan su mejoramiento interno.
- Al finalizar cada periodo de financiamiento cuatrimestral siempre existe un porcentaje de estudiantes que no lograron cancelar sus cuotas según correspondía, por diferentes razones, donde el factor económico ha llegado a ser el de mayor incidencia.
- En la actualidad no se cuenta con información que ayude a corroborar la percepción que tiene la comunidad estudiantil respecto a la utilización del financiamiento que brinda la Universidad Independiente.

Comprender las amenazas que enfrenta la Universidad Independiente entorno al proceso actual que se lleva a cabo dentro del departamento de contabilidad puede ayudar a identificar las causas que afectan el desempeño de los colaboradores y de la comunidad estudiantil que utiliza el beneficio del financiamiento como lo es:

- El poco uso de las herramientas tecnológicas dentro de los pasos del proceso de aplicación del sistema de financiamiento, limitando una posible automatización.
- Falta de comunicación e información relevante que ayude a conocer el verdadero rendimiento y parecer del sistema de financiamiento.
- Desconocimiento de prácticas innovadoras que permitan mejorar la experiencia del estudiante al optar por un sistema de financiamiento.

- No se promueven las buenas prácticas económicas o sobre el correcto manejo del dinero para que los estudiantes aprendan la importancia de poder mantener sus cuotas al día y los beneficios de hacerlo.
- Al no contar con una plataforma de pago es necesario maximizar el uso de las herramientas actuales, pero debido a un desconocimiento en sus posibles usos y aplicaciones no es posible utilizarlas de manera correcta.
- Existen muchas opciones de financiamiento que las personas pueden usar, entre ellos están los bancos, las cooperativas, CONAPE, un tercero que cuente con el dinero, entre otras, por lo que es primordial conocer el estado del mercado y sus opciones actuales.
- No se cuenta con un plan de contingencia que permita recaudar los fondos de los estudiantes que abandonaron sus estudios.

En relación con todo lo expuesto gracias al análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas es posible analizar el grado de competitividad que enfrenta la Universidad, por lo que la estrategia para llevar a cabo el objetivo general de la investigación es poder aplicar un nuevo proceso de financiamiento donde ambas partes, tanto la que recibe la opción de pago como la que lo otorga se vean beneficiadas.

Es decir, para que la Universidad Independiente de Costa Rica pueda seguir siendo tomada en cuenta por la sociedad como una de las principales opciones de estudio se deben considerar los siguientes aspectos competitivos basados en la teoría de Michael Porter (Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia):

La rivalidad entre competidores: Al no contar con un proceso de financiamiento actualizado es posible que la universidad se vea afectada debido a que llegará un momento en el que las necesidades de la comunidad estudiantil no podrán ser satisfechas de manera correcta y eficiente, tal es el caso de los cambios de se evidenciaron en la plataforma de CONAPE, donde todo el proceso se puede realizar sin necesidad de trasladarse.

Por lo que contar con carreras de alta demanda laboral, precios cómodos y educación de calidad no es nada si los ingresos de la institución no están automatizados en cuanto a procesos capaces de ser competir con las demás instituciones de educación superior del país para destacar en el mercado.

El poder de negociación con los estudiantes, es y será una habilidad que ningún sistema puede ofrecer y en el caso de la Universidad Independiente el poder brindar una atención especial y personalizada para los estudiantes es parte de su sello institucional, por lo que se debe trabajar en mejorar las opciones que los colaboradores puedan brindar a los estudiantes, buscando alternativas a situaciones fuera de lo común, o bien que puedan ser adaptables y que bien que mal forman parte de lo cotidiano al ofrecer un servicio como lo es el financiar estudios universitarios.

Comprender las necesidades y expectativas es esencial para mantener la preferencia, para hacer realidad esta idea es necesario tomar las debilidades y transformarlas en escalones que permitan hacer crecer la universidad de tal manera que se generen más oportunidades que ayuden a poder contar con porcentajes más grandes de participación en el mercado actual.

La universidad debe estar preparada para enfrentar cambios, actualizaciones, aperturas y más, que mayor ejemplo fue para todo el sector educativo lo vivido a lo largo de la pandemia del Covid-19 y todo se logra primeramente por medio del diseño de propuestas de valor más atractivas para los futuros profesionales que podrán formarse gracias a que pueden contar con la oportunidad para pagar sus estudios por medio de diferentes beneficios que ofrece la Universidad Independiente.

Si bien se ha mencionado que la sociedad cambia constantemente, es por eso que las fuerzas competitivas desempeñan un papel importante en el diseño de estrategias para la implementación de un proceso de financiamiento acorde a las necesidades permitirá desarrollar un sistema que contemple herramientas tecnológicas y de calidad humana para así no perder la esencia que tanto caracteriza a la Universidad Independiente.

Marco conceptual

Antecedentes de la investigación

Para cualquier tipo de investigación es necesario realizar una revisión y consideración ya que esta parte de la investigación orienta al investigador a analizar hasta donde ha llegado el tema y que vacíos han quedado (Fabián, 2023, pp 01-02), es por esa razón que contar con información precisa proporciona una base sólida para el estudio actual, permitiendo que al investigar se cuente con una visión clara de los avances y alcances que se dieron en el campo.

Conocer las diversas prácticas y estrategias de financieras que han aplicado otras universidades privadas en Costa Rica permiten explorar diversos aspectos, condiciones, fuentes de financiamiento, beneficios, tipos de préstamos, entre otras características más. Al contar con dicha información es posible valorar la situación actual tanto de la Universidad Independiente en temas de percepción y de las necesidades a nivel del mercado que se debe suplir para mantenerse dentro de la mente del consumidor como institución dedicada a la formación de profesionales.

Por lo anterior es necesario recordar que por mucho tiempo los informes del Estado de la Educación han insistido en la importancia de ofrecer opciones para que la mayoría de la población pueda tener acceso a los servicios educativos en general, y desde luego en gran parte el cambio generacional que se ha dado, es gracias a los primeros sistemas de financiamiento tanto estatales como privados que llegaron al mercado, es decir; que a lo largo del tiempo han surgido oportunidades y tendencias que han aprovechado las universidades privadas en Costa Rica, al brindar la opción de financiar por periodos cortos los estudios de las personas, provocando un aumento constante en la cantidad de personas que tendrán acceso a estudios universitarios con diferentes opciones de pago y todo por medio de estrategias diseñadas específicamente para los sistemas de financiamiento

Sistema de Variables

Tabla 1. El sistema de variables de la investigación.

| Objetivo Específico | Variables de estudio | Definición conceptual | Indicadores | Definición instrumental |
|---|---|---|---|---|
| Definidos en el capítulo I de la presente tesis. | El aspecto por medir. | Definición de la variable dentro de la investigación. | Lo que se desea conocer de la variable. | Los instrumentos que se utilizarán para obtener la información. |
| Comprender el sistema de financiamiento actual del departamento de contabilidad e identificar los puntos clave que deben mejorar en beneficio de la comunidad estudiantil. | El proceso de financiamiento que ofrece la Universidad Independiente. | Definir un proceso de financiamiento. Proceso por el que pasa un estudiante para acceder al financiamiento ofrecido por la Universidad Independiente. | Lograr identificar los pasos por los que pasa un estudiante para utilizar el financiamiento ofrecido por la Universidad Independiente. | Revisión de documentos del departamento de contabilidad de la Universidad Independiente. Entrevista interna con funcionario a cargo del proceso. (primera parte*) |
| Elegir las herramientas de gestión que permitirían implementar un nuevo proceso de financiamiento, que garantice una ejecución clara y estructurada en beneficio de la comunidad estudiantil. | Herramientas del sistema contable que pueden apoyar el proceso de financiamiento de la Universidad Independiente. | Definir las diversas herramientas y módulos disponibles en el sistema actual de contabilidad con el propósito de determinar cómo pueden contribuir y facilitar el proceso de financiamiento de manera más efectiva. | Lograr identificar las herramientas o módulos infrautilizados en el sistema actual y su potencial para mejorar la eficiencia del sistema de financiamiento. | Revisión de documentos del departamento de contabilidad de la Universidad Independiente. Entrevista con el asesor del sistema de contabilidad que utiliza el departamento de contabilidad. |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| Conocer la percepción de la comunidad estudiantil y administrativa respecto de la implementación y funcionamiento del actual proceso de financiamiento. | Percepción de la comunidad estudiantil y administrativa. | El pensamiento de los funcionarios respecto a los procedimientos que llevan a cabo al otorgar el sistema de financiamiento a los estudiantes. | Establecer una escala que determine los diferentes niveles de percepción de la comunidad estudiantil y administrativa sobre el sistema de financiamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Siempre. • Casi siempre. • Regularmente. • Casi nunca • Nunca | Encuesta de percepción a estudiantes que utilizan el sistema de financiamiento. (primera parte*) Entrevista de percepción a funcionario que aplica el sistema de financiamiento. (segunda parte*) |
| Conocer los indicadores de desempeño que permitan medir la eficiencia y efectividad para la correcta aplicación del proceso de financiamiento de contabilidad para la comunidad estudiantil de cada cuatrimestre. | Indicadores de desempeño para la evaluación del proceso de financiamiento del departamento de contabilidad | Definir los indicadores de desempeño como los instrumentos que proporcionan información cualitativa de un proceso específico. | Establecer indicadores de desempeño de acuerdo a las necesidades de la población en relación con la aplicación del proceso de financiamiento. | Entrevista interna con la jefatura del departamento de contabilidad. Encuesta a estudiantes que utilizan el sistema de financiamiento. (segunda parte*) |

Definición de Términos Básicos

Financiamiento: Su principal función es mantener el progreso y mantenimiento de proyectos, negocios o tareas específicas. Este concepto se caracteriza por venir acompañado de un proceso que implica asignar recursos económicos ya sea en términos de préstamos o promesas de pago, con el propósito de facilitar los medios para asegurar el éxito de la iniciativa y alcanzar los objetivos.

En la actualidad existen muchas modalidades y metodologías para obtener algún tipo de financiamiento, que van desde la más tradicionales como el préstamo que brinda un tercero o bien de una entidad bancaria. Así como las más novedosas como lo son las instituciones privadas que ofrecen servicios variados como viajes, educación, medicina,

entre otras más, cuyo fin es poder llegar a más personas por medio de financiar los costos para que puedan ser accesibles para varios sectores de la población, por lo que siempre es importante recordar que cualquier tipo de financiamiento puede conllevar diferentes opciones, costos, condiciones y cláusulas que deben ser evaluadas antes de ser aceptadas.

En conclusión, el financiamiento es un concepto que se ha vuelto parte de la sociedad y el medio principal para la obtención de muchos productos y servicios ya que todo proyecto requiere, de una u otra manera, de un cierto margen de financiación (Concepto, 2020).

Proceso: diferentes autores concuerdan en varios términos para este concepto y uno de ellos detalla que este enfoque se ha consolidado en la literatura como una descripción sistemática de cómo alcanzar objetivos y metas predefinidas (Galindo, 2018) y para esto se deben llevar a cabo dos fases primarias, la primera tiene un enfoque estructural que engloba la planificación y la organización de recursos necesarios para lograr el objetivo, en la segunda etapa se centra en ser operativa y controlada, por lo que es la fase donde se ponen en práctica las acciones elegidas y a su vez se monitorean para asegurar una correcta implementación según se especificara en la primera etapa, no obstante los cambios y decisiones son parte fundamental para encaminar el proceso en la dirección correcta .

El proceso es uno de los pilares de la administración y su aplicación es tan amplia como diversa, comprendiendo que abarca diferentes enfoques y métodos, por lo que comprender su importancia facilita la implementación efectiva y exitosa de los proyectos o tareas.

Procedimiento: se caracteriza por ser un conjunto de acciones generadas para lograr un objetivo y específicamente son pasos y acciones que se deben realizar de manera secuencial, a diferencia de los procesos, los procedimientos se usan solo cuando es necesario realizar la tarea para la cual fueron diseñados, por lo que también dentro de su concepto se puede decir que son estáticos, por lo que su esencia como tal no se modifica a grandes rasgos, se puede simplificar, automatizar pero siempre permanecerán de manera constante.

Su creación nace de la intención de tener guías de trabajo para objetivos claros, brindando una estructura y enfoque sistemático para abordar tareas cotidianas, lo que permite que el aprendizaje pueda ser posible para uno o varios funcionarios que se encuentren a cargo y así poder obtener resultados estandarizados mediante el seguimiento de cada paso (Durán, 2021).

Eficiencia: Es la acción de realizar una tarea buscando la mejor manera de realizarla en relación con el conocimiento, la disposición y los recursos disponibles en su entorno. La eficiencia tiene que ver con el «cómo» (Rivas, 2019).

En el ámbito empresarial la eficiencia se logra cuando se obtiene el máximo rendimiento de los recursos sin comprometer la calidad del producto o servicio que recibe un consumidor. Además, puede servir como un indicador para medir la calidad, el tiempo, la cantidad de consumo, la capacidad de adaptación, de flexibilidad y de cumplimiento de objetivos institucionales.

Efectividad: Es la forma de hacer las tareas, acciones o directrices de la manera correcta y tiene que ver con «qué» cosas se hacen y «cómo» (Rivas, 2019). La efectividad permite generar un equilibrio entre los indicadores mencionados en el concepto de la eficiencia. En esencia su función principal es garantizar el esfuerzo y los recursos para que sea posible enfocar más energía a las actividades y así poder alinear de manera correcta las estrategias organizacionales con los recursos disponibles.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque metodológico y método de investigación

Para esta investigación se plantea un enfoque metodológico cualitativo donde se analizará detalladamente el proceso de financiamiento que se lleva a cabo en el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente de Costa Rica, con el propósito de proponer la incorporación de las herramientas de gestión disponibles en el sistema contable actual en beneficio de la comunidad estudiantil.

Con esa perspectiva, la investigación buscará conocer el estado actual, las herramientas disponibles, los indicadores y las mejores recomendaciones, todo por medio de instrumentos que permitan detectar, analizar y evaluar. Este enfoque metodológico incorporará instrumentos cualitativos, lo que hará posible que se obtenga una visión clara y detallada de la información necesaria para poder brindar una respuesta a la pregunta generadora que dio inicio a la investigación.

La aplicación de enfoques cualitativos en la investigación permite una comprensión más profunda del entorno en el que se desarrolla el estudio, ya que facilita una amplia diversificación de resultados, especialmente en lo que respecta a la recopilación de información. (Creswell & Plano Clark's, 2017).

Tipo de investigación

La investigación se realizará dentro del ámbito exploratorio, se buscarán aspectos como la opinión de los colaboradores y de la comunidad estudiantil, se realizarán entrevistas a los funcionarios a cargo y al asesor del sistema contable actual, esto para poder contar con la información necesaria para elegir las herramientas de gestión que podrían mejorar el proceso de financiamiento y así poder brindar recomendaciones.

Método de la investigación

Para este estudio, se empleará el método analítico con el propósito de obtener un conocimiento profundo acerca de los elementos, causas y acciones afines con una situación identificada. La investigación consiste en proporcionar una descripción detallada del proceso actual de aplicación del sistema de financiamiento a los estudiantes. A través de este enfoque, se realizará un minucioso análisis de los datos recopilados utilizando diversas herramientas, lo que permitirá obtener una visión precisa de los obstáculos presentes y, a su vez, identificar posibles soluciones para mejorar. (Smith, 2015).

Diseño de la investigación

La investigación se llevará a cabo utilizando un diseño no experimental, dentro del sub-método transversal ya que se desarrollará en un ambiente controlado y se utilizarán herramientas que permitirán describir los resultados. Este tipo de investigación permitirá obtener un conocimiento más profundo sobre el proceso de aplicación del financiamiento que se lleva a cabo en el departamento de contabilidad en cuanto a conocer detalladamente el proceso, las herramientas que se podrían implementar para mejorarlo y las necesidades de la comunidad estudiantil y administrativa.

Sujetos y fuentes de información

Población de interés

Los estudiantes que utilizan actualmente el sistema de financiamiento y los colaboradores encargados de aplicar el proceso, esto para conocer y evaluar dos perspectivas de la investigación.

Población y muestra

Por el contexto de la investigación se opta por usar un método de conveniente y selectivo ya que al tratarse de un proceso de financiamiento que aplica el departamento de contabilidad, solo se pueden tomar en cuenta las personas que se encuentran estrechamente cerca del proceso como tal. Por esa razón y por la naturaleza de la información que se maneja en la Universidad Independiente existe la oportunidad de obtener datos precisos y representativos que permitan conocer sus perspectivas, por lo que se ha optado por elegir una muestra reducida pero estratégicamente significativa donde la muestra se componga de veinte estudiantes, dos funcionarios encargados del proceso y por último el asesor directo del sistema informático contable que se utiliza en el departamento de contabilidad, garantizando que los instrumentos de investigación se desarrollen con bases sólidas y contextualizadas para obtener resultados precisos que respalden las variables de la investigación.

Fuentes de información

Para esta investigación es fundamental establecer los parámetros que se estarán utilizando en cuanto a las fuentes de información que se pueden explorar para comprender y desarrollar correctamente los objetivos de análisis.

Las fuentes de estudio se pueden encontrar en muchos formatos, modelos, fuentes que permitan abarcar las perspectivas de cada sujeto de estudio, por lo tanto, otra forma de verlo es que las fuentes de información son todos aquellos instrumentos y recursos que pueden ser usados para para acceder a un conocimiento general o específico desde diferentes perspectivas de manera profesional o personal con el fin de satisfacer una necesidad concreta (Carreño, 2017).

Para esta investigación se considerarán las siguientes fuentes de información:

Primarias:

- Revisión de documentos del departamento de contabilidad de la Universidad Independiente.
- Entrevistas internas.
- Entrevista con el asesor de la plataforma contable actual.
- Encuestas a funcionarios y comunidad estudiantil.

Secundarias:

- Páginas web de la Universidad y de la institución que brinda el sistema contable.
- Redes sociales.
- Libros y videos enfocados en procesos de financiamiento.

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos

La recolección de datos es una de las fases principales de cualquier investigación, es por eso que las técnicas que se empleen para contar con la información necesaria también es parte fundamental del proceso, dicho eso;

El diseño de los procedimientos para encontrar la información es esencial establecer las herramientas que se emplearán para comunicarse con los participantes y los detalles necesarios para que estos deseen participar y en caso de ser necesario fomentar la

importancia de su colaboración (Navas Ara, Fidalgo Aliste, Gabriel Esteban, Suárez Falcón, & Brioso Díez, 2001).

Con el propósito de contar con la información necesaria por parte de la muestra seleccionada, se eligieron los siguientes instrumentos de investigación:

- **Documentos, registros y materiales:** Para esta investigación se utilizan los manuales disponibles del sistema contable, los cuales están en formato de video en la plataforma de YouTube y el instructivo del sistema de financiamiento del departamento de contabilidad para poder conocer el funcionamiento diario y obtener un mayor entendimiento del entorno.
- **Encuestas:** Se caracterizan por ser una herramienta muy utilizada para brindar datos por medio de ítems o respuestas cortas que permiten medir resultados sujetos a valores y actitudes (García Sánchez, Aguilera Terrats, & Castillo Rosas, 2011). Las alternativas utilizadas para evaluar son: Alto, Medio y Bajo, además formatos de respuestas cortas y abiertas. Las encuestas aplicadas serán a través de internet. En el caso de la primera encuesta se enfocaría principalmente en conocer la percepción de los estudiantes y funcionarios respecto al sistema actual de financiamiento. Para la siguiente encuesta el objetivo es conocer las necesidades y observaciones que tienen los estudiantes y funcionarios respecto al sistema de financiamiento.
- **Entrevistas:** con el funcionario a cargo de la aplicación del proceso de financiamiento y su percepción ante las posibles opciones para mejorar el proceso como las herramientas de gestión que ayudarían en la automatización de las tareas por medio del sistema contable actual, los canales y tipos de comunicación que se implementan para los estudiantes a lo largo de cada periodo del financiamiento, así como las posibles problemáticas y soluciones cotidianas que se han llegado a presentar. También se llevará a cabo una entrevista con el asesor encargado del sistema contable de la Universidad para conocer a mayor profundidad las herramientas y módulos que se podrían aplicar al proceso de financiamiento.

El diseño del contenido de cada uno de los instrumentos se realizará de tal forma que se eviten equivocaciones en la comprensión de las consultas, obtención de opiniones, elección de ítems o la duplicidad de información, esto con el fin de evitar que las respuestas recolectadas se eligieran tomando en cuenta factores que no tienen relación con esta investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

En esta fase de la investigación, se llevará a cabo el análisis de los resultados el cual consistirá en la conexión directa entre los instrumentos de investigación con la información recabada (Leal, 2010). Todo eso por medio de la aplicación de los instrumentos de medición como las entrevistas y posteriormente las encuestas realizadas a los estudiantes y funcionarios que ayudarán a comprender el sistema de financiamiento del departamento de contabilidad y su impacto en la comunidad estudiantil.

Antes de proceder con la aplicación de los instrumentos, es fundamental conocer el estado actual del proceso de financiamiento con todo lo que conlleva su aplicación y desarrollo. Esta comprensión previa resultará esencial, ya que permitirá captar desde una perspectiva más amplia los pareceres que brinden tanto, los funcionarios del departamento, el asesor del sistema y la comunidad estudiantil, dando por sentado un análisis más efectivo.

El proceso que se lleva a cabo para aplicar el sistema de financiamiento actual de una forma resumida es el siguiente:

- Recibir y verificar la documentación por parte de los estudiantes: pagaré, constancias, cédula de identidad, entre otros que dependerán de algunos casos más específicos.
- Verificar con el área de registro la matrícula formalmente.
- Ingresar manualmente el perfil del estudiante, en cuanto a datos personales referentes al cuatrimestre, montos a cancelar y fechas de pago en el sistema contable como respaldo cuatrimestral.
- Subir los documentos del financiamiento para cada estudiante.

- Verificar uno por uno que la información y montos sean los correctos.
- Elaborar las facturas e ingresar los abonos según cada módulo.
- Elaborar una base de datos de Excel con información para saber a cuáles estudiantes se deben contactar cada cierto tiempo y colocar nuevamente los abonos que realizan mes a mes.
- Enviar correos mensuales como recordatorios.
- Responder las consultas por medio de WhatsApp, correo o llamadas a la central.
- Dar seguimiento de manera mensual a cada estudiante.
- Generar informes mensuales de cumplimiento de las cuentas por cobrar por medio de la base de datos de Excel.
- Cerrar el cuatrimestre y brindar los resultados a la jefatura de contabilidad.

Análisis de resultados de la entrevista realizada a la jefatura del departamento de contabilidad de la Universidad Independiente con el fin de conocer su parecer ante los puntos clave del proceso de financiamiento

La entrevista interna contó con la función de conocer la percepción de la jefatura del departamento de contabilidad, por lo que su opinión es ampliamente necesaria para comprender el funcionamiento actual del proceso de financiamiento de la Universidad Independiente en beneficio de sus colaboradores y de la comunidad estudiantil.

La tratarse de una jefatura esencialmente las consultas realizadas se enfocaron en cómo evalúa la eficiencia del proceso actual de financiamiento y los indicadores de desempeño que aplica para detectar los desafíos que se presentan y en como los ha solucionado en apoyo a su equipo de trabajo, a lo que detalló que primordialmente es que el proceso es necesario para los estudiantes y que les ayuda a poder continuar sus estudios, por ende, es un proceso sumamente necesario para la universidad.

Algunos de los indicadores de desempeño que deben mejorar es el seguimiento que se realiza, lo que se debe transformar en el reporte de pagos según corresponda en cada

estudiante, de tal forma que en los informes se vea el avance en el ingreso de las mensualidades y demás trámites que se tenga con los estudiantes y la mejora constante en el servicio al cliente que se brinda en cada caso, además se debe fortalecer la importancia de que los estudiantes conozcan desde la primera vez que usan el sistema de financiamiento sus ventajas, deberes y derechos.

Al tratarse de financiar carreras existen muchos factores que pueden afectar el proceso diario que se lleva a cabo como equipo de trabajo, donde evidentemente existen desafíos y específicamente se consultó por si creía que existe alguno de grado tecnológico que no le permitía actualizar algunas actividades del proceso, a lo que agregó que uno de ellos es la necesidad de parametrizar el sistema, lo que quiere decir que es necesario estar conectado con la constante generación de pagos y seguimientos, lo que ayudaría a su vez a agilizar trámites como la facturación, mantenimiento de las carteras cuatrimestrales y principalmente mejorar los tiempos de respuesta que se dan a los estudiantes.

Otro punto importante que se tomó en cuenta la entrevista a la jefatura fue consultarle sobre la forma o técnica que utiliza para conocer las necesidades de sus colaboradores, en cuanto al conocimiento y comprensión real del sistema de financiamiento que aplican a cada estudiante, asimismo indicó que siempre está abierta la posibilidad de tomar el tiempo necesario para evacuar dudas, usar nuevas herramientas o estrategias bien implementadas a futuro le ayudará a mejorar la eficiencia departamental.

Análisis de los resultados de las entrevistas realizadas a la funcionaria del departamento de contabilidad de la Universidad Independiente.

Primera fase: Conocer el proceso por el que pasa tanto el funcionario como el estudiante al aplicar el sistema de financiamiento.

Al consultar por las principales actividades que llevan a cabo diariamente cuando se aplica el sistema de financiamiento, la funcionaria inicia mencionando el proceso por el que se pasa cada cuatrimestre con la mayoría de los estudiantes, en donde uno de los primeros

pasos es comentarle los beneficios, explicarle las condiciones y las opciones que tiene y que puede aplicar, además se le indica que a lo largo de cada periodo recibirá seguimientos en donde es muy importante mantener los canales de comunicación abiertos, luego cada estudiante debe descargar el formulario e instructivo que se le brinda por medio de correo electrónico se le dan los detalles para poder llenar el documento, se le indica el monto a financiar, basado en un primer pago realizado y por último deben adjuntar copia de su cédula de identidad y de la orden patronal o certificación de ingresos, también comenta que existen casos donde se debe solicitar documentación extra cuando un tercero les brinda apoyo económico o bien los pagos se los realiza otra institución. Según lo conversados con la funcionaria solo el proceso de la recepción de los documentos y el ingreso en el sistema contable puede tardar entre uno o dos días dependiendo de cada caso y como agregó, asimismo de la afluencia de estudiantes que se encuentren en ese mismo proceso y este tiempo es un punto importante que los estudiantes le mencionan mucho.

Para el uso del sistema contable también cuenta con los manuales de uso y aplicaciones. Asimismo, indica que muchas de las herramientas que utiliza para facilitar su labor es el uso de programas como Excel para poder contar con datos que le ayudan a ver algunos detalles como los informes que se descargan y que permitirán ver información aún más relevante sobre el estado de las cuentas, el seguimiento, la recepción de pagos, entre otros detalles que le puede solicitar su superior a lo largo de cada mes o cuatrimestre.

También se profundizó en conocer si cuenta con algunas tácticas para mantener el control y precisión de la información ya que al no contar con un enlace directo con otros departamentos debe existir una forma para evitar errores en la información que se suministre tanto a los estudiantes como a la jefatura. Ante esta formulación es que la funcionaria indica que cuenta con un control semidirecto con el departamento de Admisiones por medio de bases de datos en Excel, las cuales se comparten en tiempo real para conocer la situación de los estudiantes nuevos y saber cuáles beneficios les aplicarían, según comenta ellos pueden llegar a tener precios y condiciones propias de una persona de primer ingreso y a diferencia del resto de la comunidad estudiantil a los cuales les llaman estudiantes regulares el control se lleva de igual forma con el departamento de Registro por medio de una plantilla donde se colocan los códigos de las materias matriculadas y con

base al listado de cada estudiante es cuando se da el primer seguimiento para verificar el ingreso de la documentación necesaria para aplicar el sistema de financiamiento.

Otro de los detalles necesarios por investigar fue conocer la forma en la que supera los desafíos diarios y como esto puede influir directamente en el rendimiento del proceso de financiamiento a nivel general, a lo que agregó que el mayor desafío en su trabajo es el inicio de cada cuatrimestre que es cuando los estudiantes necesitan más atención a dudas y consultas, en segunda instancia sería la recepción y verificación de la información recibida para asegurarse que todos los estudiantes están en regla con las condiciones necesarias que deben cumplir si desean usar el financiamiento y en tercer lugar sería la recolección de las promesas de pago y el ingreso de ellas en el sistema informático.

Dentro de la perspectiva anterior se le pide mencionar algunos de los comentarios que recibe en mayor cantidad por parte de los estudiantes, a lo que agrega que muchas veces los estudiantes les gustaría poder recibir respuestas de una forma más rápida, y agrega que lo comprende, ya que estamos en una era muy digitalizada donde las personas quieren tener todo al alcance de un clic, y de igual forma los tiempos en los que reciben las facturas deben bajar ya que muchos las necesitan para justificar sus gastos.

Segunda fase: Conocer la percepción de la funcionaria respecto al proceso luego de aplicar el sistema de financiamiento.

Debido a que en la entrevista anterior se analizaron algunos desafíos y labores es momento de comprender un poco más a fondo todo lo que implica superar las dificultades que se le han presentado a lo largo de cada cuatrimestre, por lo que se le consulta si la recopilación de los requisitos para aplicar un financiamiento es fácil o difícil, a lo que responde que por lo general es una parte del proceso con una dificultad normal, ya que muchos estudiantes ya comprenden por completo el proceso de matrícula.

Asimismo, se le pide que responda por medio de varias escalas sobre el tiempo que le toma en general atender las consultas o aceptar las solicitudes de financiamiento y detalla que por lo general trata de responder lo más pronto, pero que en muchos casos la

documentación viene incompleta por lo que le toma de uno a dos días el tramitar el financiamiento.

Además se conversa sobre las posibilidades que tiene como funcionaria sobre la capacidad para poder aceptar solicitudes de arreglos de pago, cambios de fechas o adaptaciones similares e indica que en su mayoría cuando el estudiante requiere un cambio, con solo la adaptación de las fechas es posible ayudarle inmediatamente y únicamente debe contar con respaldos por escrito y adjuntarlos al seguimiento que se brindó al caso, pero cuando se trata de brindar arreglos de pago si debe conversar cada caso con su superior y ver las posibilidades que se pueden brindar, por ende cada caso es tratado de manera personalizada..

Se indaga sobre el uso que le da al sistema informático contable con el que trabaja y se consulta sobre su opinión respecto a la posibilidad de aplicar más herramientas que le faciliten la labor diaria y piensa que el sistema es bueno, pero que hay muchas herramientas que al no estar diseñadas propiamente para la institución no se pueden aprovechar, pero que ha ido mejorando gracias a implementar otras herramientas y encontrando un nuevo uso para que el proceso también se pueda ir adaptando a las necesidades actuales al departamento como los generadores de informes y los seguimientos que se pueden hacer y resguardar, además tanto la jefatura como el asesor están dispuestos en ayudarle siempre con sus dudas, todo en beneficio de la comunidad estudiantil.

Se consulta cuáles son las técnicas que usa para brindar seguimientos a una comunidad variada donde algunos cuentan con beneficios, descuentos, arreglos y convenios, por lo que menciona que trata de aplicar palabras clave en los informes, conceptos de facturas y códigos de artículos que han sido definidos con su jefatura con el fin de poder identificar la información de manera más sencilla y rápida para poder generar reportes en los que puede filtrar por alguno de los términos indicados y así reconocer a las personas que debe contactar, en lo que detalla que es un paso de seguimiento que con franqueza trata de hacer casi siempre.

La correcta comunicación entre los colaboradores y jefaturas es un tema que también se abordó, ya que, al tratar con tantos flujos de información, este punto es de suma importancia para poder atender las necesidades tanto de los estudiantes como las departamentales, por ende, dijo que muchos de los desafíos se trabajan en equipo y sabe que puede contar con el apoyo de su jefatura.

Análisis de resultados de la entrevista realizada al asesor del software que utiliza el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente.

La entrevista externa contó con la función de conocer la percepción del asesor encargado directamente de brindar soporte sobre el software del sistema contable, por lo que su opinión es ampliamente necesaria para conocer de primera mano las herramientas y módulos con los que cuenta el departamento de contabilidad de la Universidad y las posibles formas en las que se pueden adecuar para mejorar la experiencia de uso.

La información recolectada se basó en consultar si el sistema informático contable cuenta con módulos o herramientas que cuentan con la capacidad de adaptarse a las necesidades del proceso de financiamiento de la Universidad Independiente, lo que el asesor indicó que el perfil con el que cuenta la institución es bastante amplio en cuanto las posibilidades de desarrollo como lo es el módulo de facturación, cuentas por cobrar y el de contabilidad como tal, y estos a su vez cada uno tiene la posibilidad de personalizarse en cuanto a los espacios necesarios, filtros, informes, creación de carteras cuatrimestrales, periodos de pagos, recordatorios para los funcionarios y la generación de los informes

Otra de las consultas más importantes era comprender el grado de automatización que tiene el sistema contable como tal, luego de que se alimente con la información de cada estudiante, con el fin de hacer más sencillo uno de los pasos más largos del proceso como lo es el envío de los recordatorios para estudiante, a lo que indica que los recordatorios se pueden convertir en plantillas para facilita su envío, pero no es posible de manera momentánea el poder enviarlos de manera masiva según las condiciones de cada persona, en cuanto a fechas de pago u otros similares.

Analizando lo anterior, como asesor se le pidió su opinión en cuanto a la perspectiva que tiene sobre el proceso que se lleva a cabo y en las posibilidades que tiene el sistema contable para mejorar el proceso actual del sistema de financiamiento que otorga la universidad a sus estudiantes, a lo que comenta que implementar en mayor grado el uso de los informes y personalizarlos ayudarían a mejorar el análisis de datos de una forma más sencilla y ágil para las personas involucradas, asimismo, el sistema permite crear un seguimiento tipo diario de cada actividad o tarea realizada con cada estudiante, asimismo es posible adjuntar archivos, contratos, acuerdos o arreglos de pago por medio de formatos en pdf o jpg para cada estudiante.

Por último al tratarse de un sistema, es imprescindible poder asegurar la información, para así poder contar con la certeza de que los datos no podrán perderse o ser sustraídos por terceros, lo que expresado de otra forma es saber si la empresa cuenta con la posibilidad de cuidar la información ante cualquier eventualidad que se presente, a lo que el asesor explica que cuentan con una estrategia de seguridad que protegerá los datos financieros por medio de monitoreos diarios donde de manera diaria se monitorea el correcto funcionamiento, es posible detectar amenazas y generar alertas que podrán ser eliminadas en el momento exacto, con el fin de asegurar la información de cada institución. Además, se realizan respaldos rigurosos y periódico de los datos, almacenándolos de manera segura en caso de tener que acudir a una recuperación de manera eficiente en caso de problemas, a lo que también agregó que todos los datos se encuentran respaldados por medio de una nube resiliente que cuenta con tecnología de balanceo de carga, garantizando así el acceso a los datos financieros en cualquier momento.

Análisis de resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes que utilizan el sistema de financiamiento ofrecido por la Universidad Independiente.

Primera fase: Conocer la percepción que tiene el estudiante al utilizar el sistema de financiamiento.

Con lo que se permitió conocer de primera mano las necesidades y pareceres ante la recepción del servicio brindado por el departamento de contabilidad y las posibilidades que se pueden adecuar para mejorar la experiencia.

Uno de los puntos más importantes que se tomaron en cuenta fue conocer la frecuencia con la que utilizan el sistema de financiamiento y así poder analizar la importancia que tiene este beneficio para la comunidad estudiantil de la universidad, tal y como se muestra en la figura 1 donde se detalla que todos los participantes lo utilizan a lo largo de cada cuatrimestre.

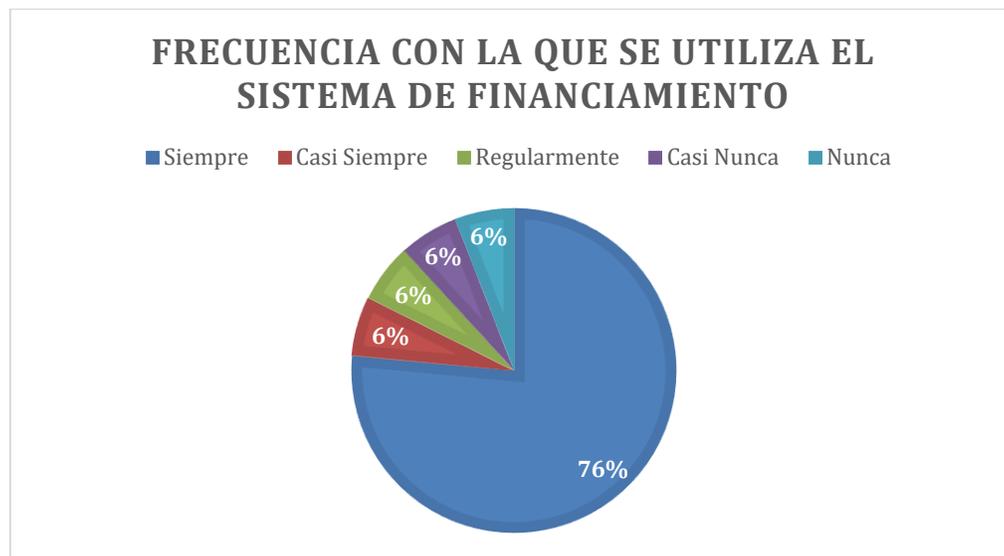


Tabla 1. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Como se ha mencionado, uno de las ventajas que tiene la universidad es que siempre se trata de tomar el tiempo para atender a los estudiantes y poder brindarle la atención necesaria a las consultas que tengan sobre el uso del sistema de financiamiento, esto ayuda a que en un futuro puedan conocer sus deberes y derechos ante alguna situación que se presente, es por eso que con el resultado de la figura 2 es posible analizar que la estrategia es efectiva.

FRECUENCIA CON LA QUE RECIBE LA ATENCIÓN A LAS CONSULTAS

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Regularmente ■ Casi siempre ■ Nunca

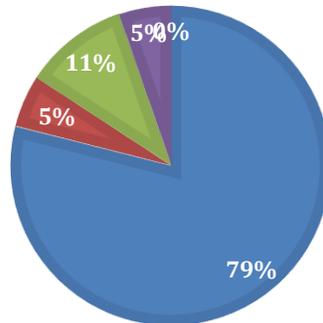


Tabla 2. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Fuente: *Elaboración propia, 2023.*

Cuando se brindan servicios de financiamiento es normal que surjan situaciones donde para el estudiante se dificulte realizar los reportes de pago en las fechas establecidas para cada cuatrimestre, por lo que siempre se debe tomar en cuenta que existirá un porcentaje de estudiantes que cuentan con condiciones diferentes a las que la universidad puede adaptarse con el fin de ayudarles por un periodo, por lo que es muy importante conocer si dentro de la muestra investigada se han dado casos de este u otro tipo donde fue necesario realizar un ajuste.

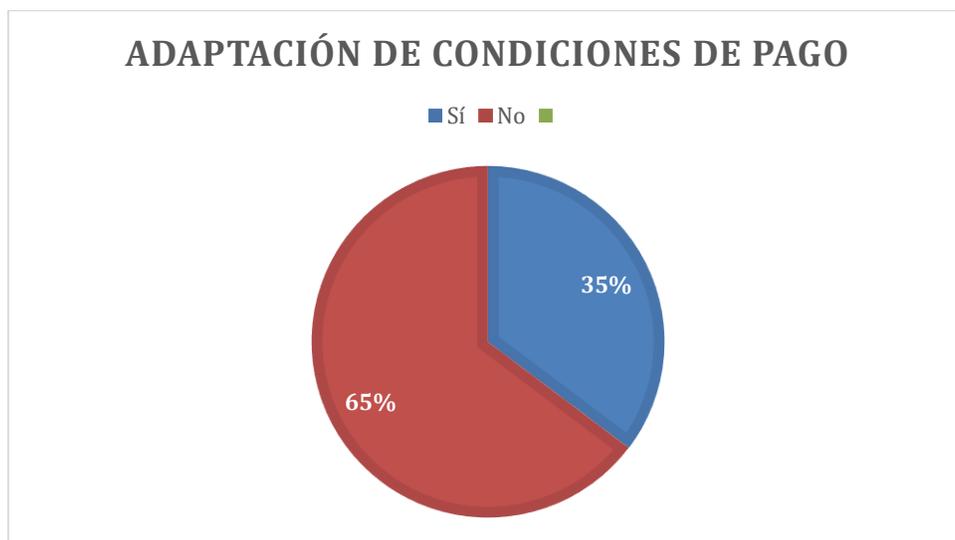


Tabla 3. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Dentro de la misma perspectiva de la figura 3 es recomendable conocer el grado de importancia que tiene el sistema de financiamiento para los estudiantes con respecto a la oportunidad de poder continuar sus estudios ya que muchos o por lo menos muchos sin este beneficio no podrían recibir educación superior universitaria. Ahora bien, los resultados en su mayoría han sido positivos, pero para poder llegar a más personas que desean estudiar alguna de las carreras de la Universidad Independiente, también se debe considerar la posibilidad de que los mismos estudiantes puedan ser fuente primaria sobre su experiencia con el uso del financiamiento y por ende como se muestra en la figura 4 si lo recomendarían a otros.

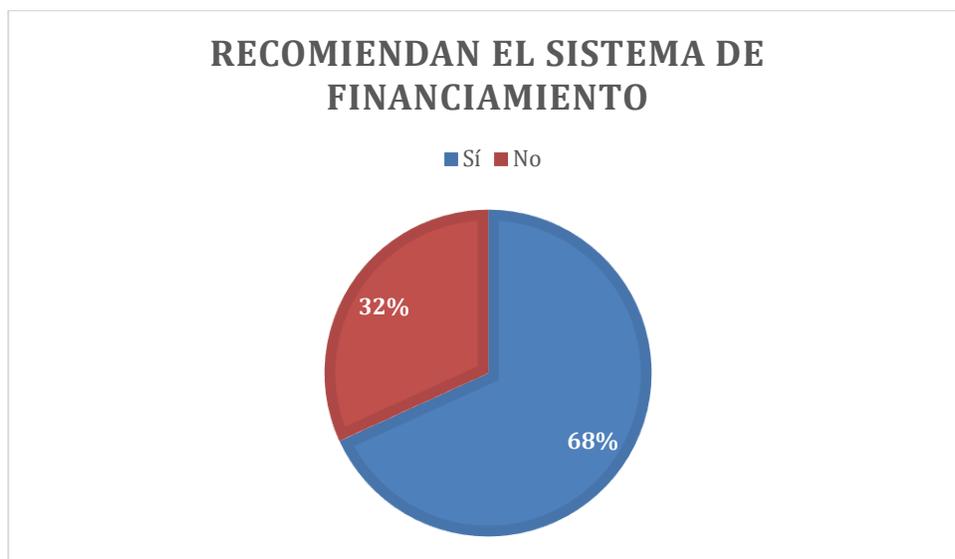


Tabla 4. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Segunda fase: Conocer la percepción de los estudiantes luego de aplicar el sistema de financiamiento.

Para esta parte de la investigación, será posible comprender los resultados obtenidos por los instrumentos anteriores y conocer la situación real de los estudiantes que han usado el sistema de financiamiento y cómo se sienten con respecto a temas de acompañamiento, ayuda, seguimientos y los beneficios que conlleva su uso.

Por lo general cuando se trata de usar los financiamientos la universidad trata de crear formularios y tramites que sean lo más sencillos tanto en comprensión como en aplicación, por lo que para esta investigación es primordial conocer si para ellos luego de haberlo aplicado fue sencillo, pero siempre existirá un porcentaje de la población para la que pueden existir diferentes factores como el uso por primera vez del proceso, la aplicación de la tecnología para rellenar formularios, el acceso al internet o la misma disponibilidad de tiempo en horarios donde las oficinas ya no se encuentran abiertas les crean barreras que dificultan el correcto desarrollo del proceso.

Otro de los resultados obtenidos tenía que ver con si a pesar de que la funcionaria a cargo es posible que se encuentre con gran cantidad de procesos de financiamiento abiertos los estudiantes reciben una atención al cliente de calidad, siendo este uno de los indicadores

de rendimiento más importantes de cualquier empresa, siendo así que los estudiantes brindaron los siguientes resultados:

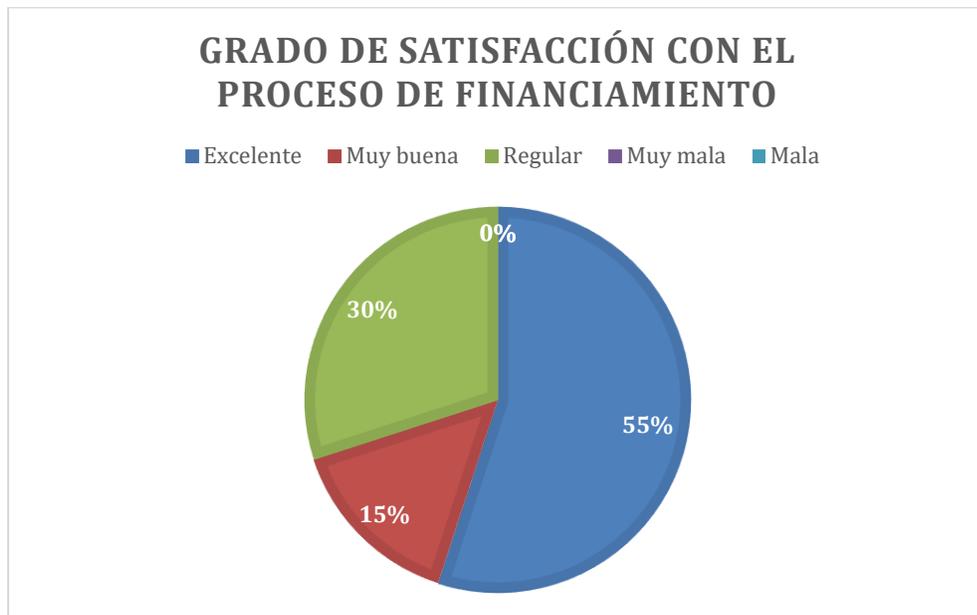


Tabla 5. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Asimismo, otra parte importante son los seguimientos que se brindan por parte del departamento de contabilidad, cuya función principal es recordar a los estudiantes que sus mensualidades están próximas a vencer y que deben reportar sus pagos por los distintos medios de comunicación.

De tal forma que conocer que piensan sobre la recepción de los recordatorios por correo, por mensaje de WhatsApp o llamada es oportuna y efectiva para poder mejorar o plantear otro tipo de estrategias que permitan encontrar un equilibrio entre las necesidades de la comunidad estudiantil y las tareas del departamento de contabilidad. Con la siguiente figura será más sencillo analizar el parecer de los estudiantes con respecto a lo planteado anteriormente:

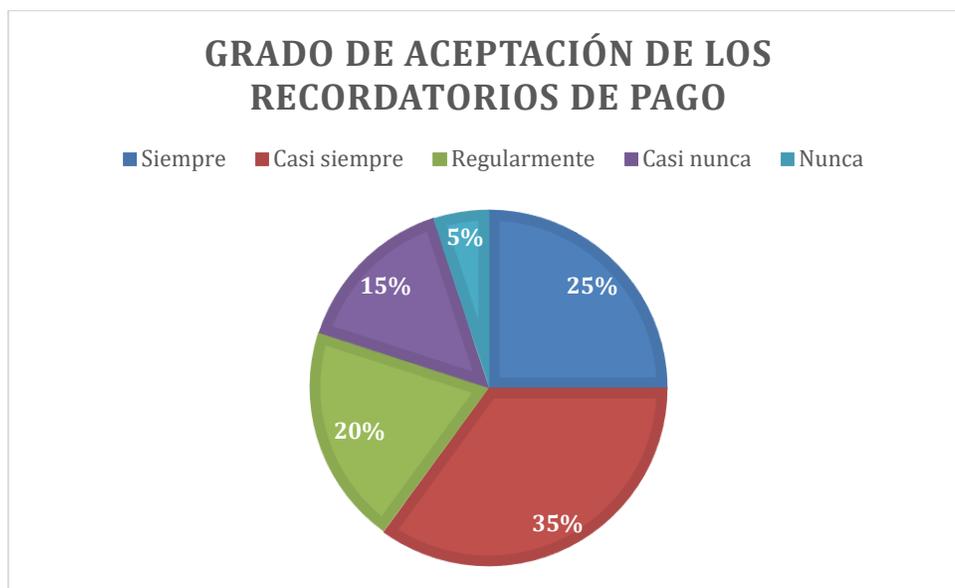


Tabla 6. Gráfico de la encuesta de satisfacción estudiantil.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se puede apreciar que la gran mayoría muestra un nivel de aceptación que va entre moderado y elevado cada vez que recibe los recordatorios de pago, a lo que también cabe resaltar que cuando se consultó por el parecer que tienen sobre el tiempo disponible entre cada una de las mensualidades, indicaron en mayor parte que se sienten cómodos, lo que les proporciona el tiempo necesario para cumplir con las otras obligaciones que puedan llegar a tener.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Para esta etapa de la investigación corresponde detallar las conclusiones y los principales hallazgos obtenidos a partir del capítulo anterior, los objetivos de estudio y el logro de las variables para conocer tanto el proceso de financiamiento que utiliza actualmente el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente; como el parecer de los funcionarios que lo aplican y dan seguimiento, así como la percepción de la comunidad estudiantil.

El estudio se centró más que todo en conocer el entorno en el que se desenvuelve el proceso de financiamiento, en la posibilidad de aplicar o usar herramientas propias del sistema informático contable con el que ya se cuenta, con el fin poder gestionar las labores de una forma más ágil, con lo que se busca responder todos los cuestionamientos que se hicieron al principio como lo fue: ¿Cómo hacer más eficiente el proceso de financiamiento con el que cuenta el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente para que la comunidad estudiantil se vea beneficiada? Por lo que a continuación se brindarán los aspectos más relevantes que se obtuvieron al finalizar la investigación.

El estudio pone en manifiesto la relevancia de que una universidad pueda ofrecer la posibilidad de brindar un sistema de financiamiento interno. Permitiendo que muchas personas que carecen de los recursos económicos necesarios para pagar sus estudios tengan la oportunidad de acceder a la educación superior, además, salieron a relucir otros factores importantes cuyo grado de satisfacción es medianamente alto con respecto a los plazos de pago para las mensualidades, las posibilidades de adaptación, las facilidades para los arreglos de pago, la atención recibida, pero sobre todo la oportunidad de buscar la superación personal.

Se examinó la importancia de contar con un proceso de fácil comprensión para los estudiantes, abordando aspectos como los documentos que se requieren, brindar condiciones claras, el respaldo en el proceso y el seguimiento. Este último aspecto se destaca como uno de los más significativos, como se evidenció en el capítulo anterior, y se reconoce la necesidad de mejorarlo para lograr mayor continuidad y personalización, con el objetivo de obtener niveles de aceptación más elevados.

Uno de los objetivos específicos estaba enfocado en la necesidad de incorporar herramientas de gestión que agilizaran el proceso. Es por eso que al consultar con el asesor del sistema informático contable fue posible ampliar las posibilidades en cuanto al uso de herramientas adicionales, el respaldo y la seguridad proporcionados por la compañía encargada, así como la adaptación de ciertas herramientas para satisfacer las necesidades específicas del proceso de financiamiento.

En relación con todo lo anterior, también se analizaron los principales desafíos que se enfrentan a lo largo de la aplicación de cada proceso de financiamiento desde la perspectiva de la funcionaria a cargo, es por esa razón que uno de los principales hallazgos que a su vez servirán como indicadores de desempeño para mejorar, algunos de ellos son mejorar la velocidad de respuesta a las consultas de los estudiantes, la preparación de planes para los diferentes casos o situaciones financieras que se lleven a presentar y la implementación de las herramientas de gestión indicadas por el asesor como lo fueron el diseño de nuevos informes, aplicación de plantillas para correo electrónico, entre otras más.

Recomendaciones

El rol que desempeña un buen proceso siempre se verá reflejado en la correcta utilización de los recursos disponibles, es por eso que se detallan algunas recomendaciones basadas en los resultados obtenidos de los diferentes instrumentos de investigación:

- Mantener abierta la posibilidad de adaptación del sistema de financiamiento a los estudiantes que por alguna razón no puedan cumplir con las condiciones establecidas más que todo en las fechas de pago, no sin antes verificar que la posibilidad de cumplimiento sea mayor a la del fracaso y esto por medio de la generación de informes de registro de pagos que se tengan en el sistema. Lo que ayudará como respaldo hacia la promesa de cumplimiento por parte del estudiante.
- La automatización debe ser implementada de manera progresiva, la idea es ir identificando las posibilidades de usar más los módulos disponibles, encontrar nuevos usos a las herramientas, depender en menor grado de las bases de datos manuales y brindar más información relevante por medio de documentos, datos y registro al sistema contable.
- Capacitación constante del personal involucrado en el proceso de financiamiento permitirá que sus capacidades crezcan, la oportunidad de innovación y de creatividad permitirá mejorar el desempeño de cada funcionario del departamento.
- Aplicación de indicadores de desempeño, algunos de ellos ya fueron mencionados por la jefatura del departamento; mejorar los tiempos de respuesta, aumentar la calidad del servicio al cliente que se brinda, dar mayor seguimiento al cumplimiento de las mensualidades.

La implementación de las recomendaciones mencionadas ayudará a mejorar la eficiencia del proceso de financiamiento de manera que los cambios se reflejen de lo interno a lo externo, generando mayor seguridad y calidad en los servicios que brinda el departamento de contabilidad a los estudiantes perfeccionando la experiencia de los estudiantes y facilitará el progreso académico.

Es fundamental destacar que esta investigación se encontró con diversas limitaciones, principalmente porque nunca antes se había llevado a cabo un estudio con este enfoque para el departamento de contabilidad de la Universidad Independiente y todas esas circunstancias abren la puerta a futuras investigaciones que podrán tener las bases para ampliar la perspectiva de las principales problemáticas, al desarrollo de mejores prácticas, todo en beneficio de la comunidad estudiantil.

En conclusión, este estudio resaltó la importancia del proceso de financiamiento y la implementación de herramientas de gestión para la continua búsqueda de mejoras contribuirán significativamente a la satisfacción de la comunidad estudiantil y al logro de los objetivos académicos y administrativos.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Con base a los precedentes de los capítulos anteriores es posible brindar una propuesta resolutive ante muchos de los problemas que se han detectado a lo largo de la investigación, con lo que será posible marcar un punto inicial para potenciar y optimizar el proceso de financiamiento.

La propuesta tendrá como principal objetivo guiar al departamento de contabilidad en la capacidad para saber reconocer los desafíos y convertirlos en oportunidades para el proceso de financiamiento. Desde esa perspectiva se busca adoptar nuevas posibilidades y herramientas que brinden un mayor apoyo ante las posibles situaciones que se presentan tanto interno como externo.

Objetivo general

- Desarrollar una propuesta para mejorar significativamente el proceso de financiamiento cuatrimestral del departamento de contabilidad de la Universidad Independiente.

Objetivos específicos

- Formular una mejora al proceso de financiamiento que prevenga la duplicación de etapas y se reduzcan las posibilidades de errores en el departamento de contabilidad.
- Seleccionar las herramientas tecnológicas que se pueden implementar para mejorar el desarrollo de las tareas diarias del proceso de financiamiento del departamento de contabilidad.
- Establecer indicadores clave para la evaluación del rendimiento de las actividades que impulsan el desarrollo del proceso de financiamiento en el departamento de contabilidad.
- Implementar las acciones de mejora al proceso de financiamiento que garanticen el correcto funcionamiento del departamento de contabilidad.

En relación con los objetivos planteados anteriormente, algunas de las acciones que se podrían implementar para generar cambios positivos en beneficio de todo lo investigado serían las siguientes:

- **Integración de Módulos:** Se incorporarán módulos nuevos de cuentas por cobrar, correos electrónicos e informes al perfil de la universidad y al proceso de financiamiento.
- **Diseñar Plantillas de Correo Electrónico:** A través del sistema, se crearán plantillas de correo electrónico para transmitir eficazmente los detalles del sistema de financiamiento, sus beneficios y obligaciones.
- **Formularios en Línea:** Desarrollar formularios en línea interactivos y amigables que permitan a los estudiantes completar información de manera rápida y precisa, reduciendo errores y simplificando los trámites.
- **Recordatorios Automatizados:** El calendario del sistema contable enviará recordatorios para que los funcionarios atiendan las tareas programadas.
- **Empleo de OneDrive:** Se generarán enlaces a documentos esenciales utilizando OneDrive, facilitando el acceso a formularios, guías y solicitudes para los estudiantes.
- **Habilitar las respuestas Automáticas:** Se implementarán respuestas automáticas por correo o WhatsApp para consultas generales, acompañadas de enlaces de acceso a información sobre trámites propios del departamento de contabilidad.
- **Automatización de Matrículas:** Al formalizar las matrículas, se completará una plantilla de cuentas por cobrar con los datos de cada estudiante, incluyendo la cartera, el monto cuatrimestral y las fechas de pago.
- **Respaldo de financiamiento:** Se adjuntarán individualmente pagarés u otros documentos probatorios de los estudiantes, hasta que se disponga de una herramienta para hacerlo masivamente.
- **Historial de Atención:** Los resúmenes de las interacciones con los estudiantes se registrarán en los seguimientos, agilizando la resolución de situaciones y evitando demoras innecesarias.
- **Generación de Reportes Diarios:** Utilizando el módulo de informes, se verificará que las matrículas estén ingresadas correctamente, con detalles como la cartera, el estudiante, la cédula de identidad y los datos de pago.

- **Flujo de Facturación:** Las facturas se generarán desde el módulo correspondiente y los abonos se registrarán en el módulo de gestión de pagos, garantizando una visión clara de las mensualidades y los seguimientos.
- **Agilidad en Aprobaciones:** Se establece un plazo máximo de tres días hábiles para la aprobación de acuerdos de pago, convenios y la entrega de documentos.
- **Capacitación Continua:** Se programarán capacitaciones mensuales para asegurar el correcto uso del sistema y fomentar la mejora constante.

Recursos para agilizar el proceso

- Nuevos módulos para el sistema contable.
- WhatsApp Business (celular y web).
- Plataforma Microsoft OneDrive.

Presupuesto para la implementación

| Presupuesto cuatrimestral | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------|
| <i>Para la implementación del nuevo proceso de financiamiento</i> | | |
| Tiempo estimado | Concepto | Monto estimado |
| 8 horas | Capacitador para el personal | ₴ 43 280,00 |
| 8 horas | Tiempo de capacitación | ₴ 15 000,00 |
| 16 horas | Integración de módulos al sistema | ₴ 130 000,00 |
| 16 horas | Elaboración del procedimiento nuevo | ₴ 30 000,00 |
| 16 semanas | Compra de licencias de Microsoft | ₴ 308 560,00 |
| Inversión propuesta | | ₴ 526 840,00 |

Cronograma propuesto

| ACTIVIDAD | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|----|----|----|----|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | # | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| Solicitud de capacitación | █ | | | | | | | | | | | | | | | | █ |
| Integración de módulos al sistema contable | █ | | | | | | | | | | | | | | | | █ |
| Diseño de plantillas para el sistema | █ | | | | | | | | | | | | | | | | █ |
| Diseño de formularios en línea | █ | | | | | | | | | | | | | | | | █ |
| Calendarización de recordatorios | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Aplicación de las respuestas rápidas para correo electrónico y WhatsApp Business. | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Migración de información con las plantillas para cuentas por cobrar | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Verificación de archivos del financiamiento | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Seguimiento al flujo de facturación | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Atención y seguimiento estudiantil | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Diseño y aplicación de reportes de matrícula | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Diseño y aplicación de reportes de seguimiento | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Diseño y análisis de reportes de morosidad | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Evaluación del proceso aplicado | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |
| Elaboración de informe de resultados y rendimiento cuatrimestral | | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ | █ |

Fuente: Elaboración propia.

BIBLIOGRAFÍA

- CONAPE. (02 de Julio de 2023). *Comisión Nacional de Préstamos para Educación*. Obtenido de Comisión Nacional de Préstamos para Educación: <https://www.conape.go.cr/quienes-somos/>
- Tech-Blog. (23 de febrero de 2023). *Automatización de Procesos: todo lo que necesitas saber*. Obtenido de GB-Advisors: <https://www.gb-advisors.com/es/automatizacion-de-procesos>
- ULICORI. (02 de julio de 2023). *Universidad Libre de Costa Rica*. Obtenido de Universidad Libre de Costa Rica: <https://www.ulicori.ac.cr/financiamientos/>
- Fabián, J. R. (2023). ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN. En M. J. Fabián, *ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN* (págs. 01-02). RiofaPonencias. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://riofaponencias.files.wordpress.com/2012/04/antecedentes.pdf
- Michoacana, U. (2021). ADMINISTRACION FINANCIERA DE CUENTAS POR COBRAR. En F. D. ADMINISTRATIVAS, FINANZAS II (pág. 05). México: Universidad Michoacana.
- UTN. (28 de julio de 2022). REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRO ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL. *REGLAMENTO DE CRÉDITO Y COBRO ADMINISTRATIVO Y JUDICIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL*. Alajuela, Alajuela, Costa Rica: UTN.
- Durán, R. (22 de diciembre de 2021). LinkedIn. Obtenido de Diferencia entre proceso y procedimiento.: <https://es.linkedin.com/pulse/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-roberth-duran>
- Rivas, M. R. (05 de noviembre de 2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?* Obtenido de Revista Forbes Mexico: <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Concepto, E. (03 de setiembre de 2020). Enciclopedia Concepto. Recuperado el 19 de julio de 2023, de Enciclopedia Concepto de Financiamiento: <https://concepto.de/financiamiento/>
- Resumen Estado de la Educación. (2019). Estado de la Educación Costarricense. En P. E. Sostenible, *Estado de la Educación Costarricense* (págs. 48-50). San José C.R.: Masterlito ISBN:9789930540-15-2 Digital: Internet formato PDF.
- Galindo. L. M. (2018). Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Pearson Hispanoamerica Contenido. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073244466>
- Creswell, J. W., & Plano Clark's, V. L. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Estados Unidos: SAGE. Obtenido de <https://www.amazon.com/Designing-Conducting-Mixed-Methods->

Research/dp/1483344371?asin=1483344371&revisionId=&format=4&depth=1

- Carreño, R. L. (2017). Fuentes de información: Guía básica y nueva clasificación. En R. L. Carreño, *Fuentes de información: Guía básica y nueva clasificación*. Barcelona: UOC.
- Smith, J. (2015). *Metodología de la investigación analítica: Enfoques cualitativos y cuantitativos*. Editorial Alfa.
- García Sánchez, J., Aguilera Terrats, J. R., & Castillo Rosas, A. (2011). Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. *Odiseo, Revista electrónica de pedagogía*, 02.
- Roberto, F. A. (01 de enero de 2011). Revista de Ciencias Económicas Universidad de Costa Rica. 04. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Estimación de los determinantes de la desigualdad en los ingresos laborales de Costa Rica para el periodo 2001 - 2009: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7022/6707>
- Leal, J. P. (03 de diciembre de 2010). *ASESORÍA DE TESIS Y TRABAJOS DE GRADO*. Obtenido de CÓMO REDACTAR EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2010/12/analisis-de-los-resultados.html>
- Navas Ara, M. J., Fidalgo Aliste, Á., Gabriel Esteban, C., Suárez Falcón, J. C., & Brioso Díez, Á. (2001). Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica. En M. J. (coordinadora), *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica* (pág. 565). Madrid: UNED.
- Salmil Jaimil y Alcalá Gabriela. (1998). Opciones para reformar el financiamiento de la enseñanza superior. Latinoamérica y el Caribe: The World Bank, Latin America and Caribbean. Regional Office.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevistas semiestructuradas.

Guía de entrevista semiestructurada dirigida a la jefatura encargada del departamento de contabilidad de la institución.

La presente entrevista formó parte del Trabajo Final de Graduación para el grado de licenciatura en Administración de la Universidad San Marcos. La información que sea recolectada será utilizada únicamente con fines investigativos y es estrictamente confidencial

1. ¿Cómo evalúa actualmente la eficiencia del proceso de financiamiento en nuestra empresa?
2. ¿Qué indicadores de desempeño utiliza para medir la eficiencia del proceso de financiamiento?
3. ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado el departamento de finanzas en términos de implementación de herramientas tecnológicas?
4. ¿En qué aspectos específicos considera que el sistema contable ha contribuido a mejorar la calidad y eficiencia del proceso de financiamiento?
5. ¿Ha identificado alguna área del sistema contable que requiera mejoras para optimizar el proceso de financiamiento?
6. ¿Cuál es la frecuencia y el proceso utilizado para la revisión y actualización del sistema de financiamiento?
7. ¿Cómo se asegura de que el personal cuente con el conocimiento necesario para utilizar el sistema contable de manera eficiente?
8. ¿En qué áreas considera necesario que se podrían aplicar mejoras adicionales en el proceso de financiamiento?
9. ¿Ha recibido comentarios o sugerencias por parte de los funcionarios y cómo se han abordado para mejorar el sistema financiero?

Guía de entrevista semiestructurada dirigida a la funcionaria encargada de aplicar el proceso de financiamiento a los estudiantes de la institución.

La presente entrevista formó parte del Trabajo Final de Graduación para el grado de licenciatura en Administración de la Universidad San Marcos. La información que sea recolectada será utilizada únicamente con fines investigativos y es estrictamente confidencial

1. ¿Cuáles son las actividades diarias que realizan como funcionario(a) encargado(a) del sistema de financiamiento de la universidad?
2. ¿Qué procesos están involucrados en la gestión del sistema de financiamiento de la universidad y cómo se encarga de llevarlos a cabo?
3. ¿Qué herramientas o software utiliza para llevar a cabo el registro y control en cuanto al sistema de financieros de la universidad?
4. ¿Cómo se asegura de que los datos financieros estén actualizados y sean precisos en el sistema?
5. ¿Cuáles son los desafíos más comunes que enfrenta en su trabajo diario y cuál es su enfoque o estrategia para abordarlos de manera efectiva?
6. Como funcionario encargado del sistema de financiamiento de la universidad independiente, ¿Cuáles son las principales áreas de mejora que se han identificado en el sistema financiero actual?
7. ¿Qué tipo de comentarios o sugerencias ha recibido de los estudiantes y cómo se han abordado para mejorar el sistema financiero?
8. ¿Cómo calificarías la facilidad para recopilar la documentación necesaria de los estudiantes?
9. ¿Consideras que el sistema contable agiliza y facilita la inclusión de la información relacionada con el financiamiento?
10. ¿En promedio, cuánto tiempo le toma proporcionar respuestas a los estudiantes con respecto a sus trámites de financiamiento?
11. ¿Cuál es tu percepción sobre la eficacia del sistema de financiamiento para garantizar que los estudiantes reciban el apoyo financiero necesario?

12. ¿El sistema de financiamiento se adapta de manera efectiva a las y situaciones individuales de los estudiantes?
13. ¿Consideras que el sistema de financiamiento y el contable está diseñado de manera clara y fácil de entender para los funcionarios?
14. ¿Se lleva un seguimiento adecuado de los trámites de financiamiento para garantizar su correcta gestión y ejecución?
15. ¿Se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los funcionarios para abordar los desafíos relacionados con el sistema de financiación?
16. ¿Qué aspectos destacan como positivos y qué áreas considera que necesitan mayor atención en el sistema de financiamiento?
17. ¿Cómo calificarías la comunicación con las jefaturas respecto a los temas relacionados con el sistema de financiamiento?
18. ¿El sistema de financiamiento cuenta con una política transparente y comprensible sobre los plazos de pago, fechas límites y penalidades por pagos atrasados?
19. ¿Tiene alguna observación o sugerencia adicional que le gustaría compartir sobre el sistema de financiamiento para mejorar el servicio?

Guía de entrevista semiestructurada dirigida al asesor encargado de brindar el servicio del sistema informático de contabilidad para la institución.

La presente entrevista formó parte del Trabajo Final de Graduación para el grado de licenciatura en Administración de la Universidad San Marcos. La información que sea recolectada será utilizada únicamente con fines investigativos y es estrictamente confidencial

1. ¿Qué módulos principales incluyen el sistema contable que vendió a la Universidad Independiente?
2. ¿Cómo se adaptaría el sistema contable a las necesidades específicas de la Universidad Independiente?
3. ¿El sistema contable permite generar informes financieros personalizados y detallados? Si es así, ¿Cuáles son los principales informes que se pueden generar?

4. ¿El sistema contable cuenta con herramientas que permiten automatizar el envío de recordatorios para pagos pendientes o fechas importantes relacionadas con los pagos mensuales de los estudiantes?
5. En relación a los procesos que requieren ingreso de datos cuatrimestrales u otros periódicos, ¿existen funcionalidades en el sistema que facilitan la carga masiva de información o la importación de datos desde fuentes externas para agilizar este proceso?
6. ¿Qué herramientas o funcionalidades destacaría para mejorar el proceso de financiamiento de la institución?
7. ¿Cómo garantiza el sistema la seguridad y protección de los datos financieros sensibles de la universidad?

Anexo 3. Encuestas.

Guía de las encuestas dirigidas a la comunidad estudiantil que utiliza el sistema de financiamiento de la institución.

La presente entrevista formó parte del Trabajo Final de Graduación para el grado de licenciatura en Administración de la Universidad San Marcos. La información que sea recolectada será utilizada únicamente con fines investigativos y es estrictamente confidencial

Primer Parte.

- ¿Con qué frecuencia utiliza el sistema de financiamiento para realizar trámites relacionados con sus estudios?
- ¿Usar el sistema de financiamiento es fácil?
- ¿Cada vez que ha usado el sistema de financiamiento ha recibido la orientación necesaria?
- ¿Se siente satisfecho/a con los tiempos de respuesta y atención al cliente relacionados con el sistema de financiación?
- ¿Ha utilizado o investigado otras opciones de financiamiento fuera de las propuestas por la Universidad Independiente?

- En caso afirmativo, ¿qué factores te llevaron a elegir el sistema de financiamiento de la universidad?
- En caso de haber brindado una respuesta afirmativa a la pregunta anterior ¿Qué factores te llevaron a elegir el sistema de financiamiento de la universidad?
- ¿Ha tenido la necesidad de solicitar prórrogas o ajustes en los plazos de pago?
- En caso de haber brindado una respuesta afirmativa a la pregunta anterior ¿Cómo fue la experiencia al solicitarlo?
- ¿Ha tenido alguna dificultad o problema al utilizar el sistema de financiamiento? Si es así, por favor, indique su caso.
- ¿Qué otras funcionalidades o servicios le gustaría que se agregaran al sistema de financiamiento?
- ¿Qué tan importante es el sistema de financiamiento para la continuidad de sus estudios?
- ¿Recomendaría el sistema de financiamiento a otros estudiantes? ¿Por qué sí o por qué no?

Segunda Parte.

- ¿Actualmente utiliza el sistema de financiamiento de la Universidad Independiente?
- ¿La tramitología para obtener financiamiento en la Universidad Independiente es ágil y eficiente?
- ¿Los beneficios ofrecidos a través del sistema de financiamiento son satisfactorios y acordes a las necesidades actuales?
- ¿La atención que recibe durante cada proceso de solicitud de financiamiento es amable y resolutive?
- ¿Considera que el sistema de financiamiento de la Universidad Independiente aún se puede adaptar a las necesidades individuales de los estudiantes?
- ¿Los medios de comunicación utilizados para brindar información sobre el financiamiento son accesibles y efectivos?
- ¿La Universidad Independiente cuenta con precios asequibles que se ajustan a las posibilidades económicas de los estudiantes?
- ¿La recepción de recordatorios sobre pagos y fechas límite es oportuna y efectiva?

- ¿Considera que las opciones de pago ofrecidas son lo suficientemente flexibles para los estudiantes?
- ¿El tiempo de concesión para realizar los pagos es razonable y adecuado?
- ¿La universidad le recuerda la importancia de realizar los pagos al día cuando utiliza el sistema de financiamiento?
- ¿El uso limitado de herramientas tecnológicas afecta de manera negativa la experiencia de solicitar financiamiento en la universidad?
- ¿La universidad brinda información transparente sobre los intereses o costos adicionales asociados con el financiamiento?
- ¿Considera que los tiempos de espera para obtener respuesta después de presentar una solicitud de financiamiento son razonables y adecuados?
- ¿Tiene alguna observación o sugerencia adicional que le gustaría compartir con el departamento de contabilidad sobre el sistema de financiamiento para mejorar el servicio?"