



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA  
Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE MATRICULACIÓN PARA LOS  
USUARIOS DEL LOCAL DE ENSEÑANZA DE IDIOMAS  
EXTRANJEROS WINDSOR ACADEMY.**

**Autor: Patricio Renán Alvarado Romero**

**Tutora: Ph. D Roxana Chiquito Chilan**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a mis hermanos y sobrinos que han sido siempre una fuente de alivio e inspiración para seguir adelante.

A mis buenos amigos que me han dado ánimo y fuerza para continuar mi camino para lograr titularme.

A mis padres, que, sin importar el sacrificio, siempre dieron lo mejor de sí para que no me falte nada, en ningún aspecto.

**Patricio Renán Alvarado Romero**

## **AGRADECIMIENTO**

Al amor recibido, la paciencia y dedicación con la que cada día mis padres me han demostrado que tengo un lugar especial en sus vidas. Sin importar mis errores, o decisiones contrarias a su forma de pensar, jamás me he sentido poco apreciado, sino que siempre he sido respetado, altamente valorado y sobre todo motivado a continuar.

Gracias a Dios por la vida de mis padres, y por la grandiosa oportunidad de progresar y aprender a ser mejor cada día.

Aunque nuevos retos vienen por delante, no me queda más que estar agradecido por seguir avanzando, y aunque el camino sea difícil, logros como éste me inspiran a llegar aún más lejos.

**Patricio Renán Alvarado Romero**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Autor: Patricio Renán Alvarado Romero**

**Tutora: Ph.D Roxana Chiquito Chilan**

**Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo general estructurar un procedimiento de matriculación aplicado al contexto de la institución, que responda a sus necesidades presentes. Para ello se realizó un estudio de carácter explicativo y de tipo descriptivo y correlacional, lo cual tuvo lugar una muestra de 100 personas con el fin de recolectar datos y obtener respuestas las cuales permitieron realizar un análisis, para el cumplimiento de objetivos planteados, además de ellos se aplicaron entrevistas a asesores a cargo del procesos de cobranza, las cuales dieron como resultado que el departamento de cobranzas no cuenta con procedimiento claro, conciso y específico en lo que respecta al proceso de matriculación de estudiantes.

**Palabras claves:** institución, cobranza, matriculación, estudiantes, proceso



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Autor: Patricio Renán Alvarado Romero**

**Tutora: Ph. D Roxana Chiquito Chilan**

**Abstract**

The objective of this study was to structure a registration procedure applied to the context of the institution, which responds to its present needs. For this, an explanatory and descriptive and correlational study was carried out, which took place a sample of 384 people in order to collect data and obtain answers which allowed an analysis to be carried out, in order to meet the objectives, set, in addition to they applied interviews to advisors in charge of the collection processes, which resulted in the collection department not having a clear, concise and specific procedure regarding the student enrollment process.

**Keywords:** institution, collection, enrollment, students, process.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v- vii
Certificación de aceptación del Cegescit.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Índice general.....	xi-xvi

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Situación de conflicto. ....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2

Evaluación del problema.....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivo específico.....	3
Declaración de variables.....	4
Variable independiente.....	4
Variable dependiente.....	4
Satisfacción del cliente.....	4
Proceso de cobranza.....	4
Justificación.....	5

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

Antecedentes históricos.....	6-7
Antecedentes referenciales.....	8
Procedimiento de matriculación.....	9
Gestión Académica.....	10
Secuencias en diagramas.....	10

Recopilación de información previa.....	11
Confirmación.....	11
Sistemas de Información institucionales.....	11
Calidad Educativa.....	12
Tecnología y calidad educativa.....	12
Gestión gerencial educativa.....	13
Gestión gerencial vs calidad en proceso de matriculación.....	14
Ciclo constante de mejora.....	14
Mediación de la calidad a través de los principios.....	15-16
Fundamentos de la administración. ....	17-18
Proceso administrativo.....	19
Cultura organizacional.....	20-21
Manuales administrativos.....	22
Diagrama de flujos o flujogramas.....	23-29
Proceso de cobranza.....	30
Fundamento legal.....	31
Ley de Educación Superior.....	31
Variables de la investigación.....	32

Definiciones conceptuales.....	33-34
--------------------------------	-------

**CAPITULO III**  
**METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa.....	35-36
Estructura Organizativa.....	37
Recurso Humano.....	38
Cliente.....	39
Proveedores de material didáctico.....	39
Programas ofertados por Avant by Windsor.....	40
Niveles de ubicación para clientes.....	41
Descripción del proceso actual objeto de estudio.....	42
Pormenorización del proceso actual de matriculación.....	42
Diseño de la investigación.....	43
Tipos de Investigación.....	43
Investigación correlacional.....	44
Investigación descriptiva.....	44
Investigación explicativa.....	44

Técnicas de investigación.....	44
Población.....	45
Muestra.....	45
Tipos de Muestra.....	45
Muestreo aleatorio simple.....	45
Muestreo estratificado.....	46
Muestreo tipo.....	46
Muestreo intencional.....	46
La encuesta.....	47
Muestra para encuesta aplicado a esta investigación.....	47
Tabulación de resultados obtenidos.....	48-52
La entrevista.....	53
Entrevistas realizadas al personal a cargo de matriculación y cobranza de la empresa Windsor Academy .....	53-56

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis de encuestas y entrevista aplicadas.....	57
Análisis de entrevistas.....	58
Análisis de encuestas.....	59

Plan de mejora.....	60-61
Propuesta de proceso de matriculación.....	62
Pormenorización de la propuesta de proceso de matriculación...	62
Inscripción.....	62
Toma de prueba de ubicación.....	62
Pago.....	63
Facturación y registro .....	63
Inducción y entrega de material didáctico.....	63
Firma del contrato de servicios.....	63
Diagrama de Flujo del Proceso del Software de Matrícula	64
Diagrama de Flujo de la Matrícula.....	65
Diagrama de Flujo del Registro de estudiante.....	66
Narrativa del Proceso de Matrícula.....	67
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	69
<b>Bibliografía.....</b>	<b>70-73</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>74-81</b>

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

John B. Mahaffie, Co-Fundador y Director de Leading Futurists LLCEI, considera que la educación como negocio productivo y con afán de lucro , promueve el cambio y la mejora continua en cuanto al alcance de los objetivos que los servicios educativos plantean, sobre todo en temas de innovación y control de calidad, aquello sucede mayormente por la desilusión de los usuarios del sistema educativo público, que tienen la percepción de que dicho sistema se queda en el rezago, y no alcanza a cumplir sus expectativas más básicas y prioritarias. Una gran porción del mercado, especialmente de clientes de clase media, media alta y alta, han volteado su mirada a instituciones educativas privadas, en ello aumenta la competitiva y la necesidad de control de actores externos e internos para precautelar el cumplimiento de estándares elevados que cumplan con el objetivo de su creación.

Dichos negocios deben ser conducidos bajo la misma teoría administrativa en las que se dirige cualquier otro, ya que cae bajo el mismo concepto de

empresa, buscando llegar a cumplir los requerimientos de un número de clientes en aumento, cuyas necesidades hay que satisfacer sin perder de vista el objetivo de obtener ganancias para la empresa que lleva a cabo esta actividad económica

Dentro de ese marco se nota además, que las empresas y sus actividades productivas se ven afectadas por la globalización de los negocios que desemboca en una mayor oferta de programas en línea, franquicias, y nuevos negocios que puján por conquistar segmentos del mercado donde obtener ganancias, motivando así a las empresas a encontrar esquemas organizacionales y de procesos tales, que les ayuden a obtener la excelencia en sus respectivas áreas, sobretodo en tareas de control, seguimiento donde puedan tener acceso a la información necesaria para cumplir sus objetivos.

Dentro de estos procedimientos de suma importancia se encuentra el procedimiento de matrícula, como primer paso para la obtención de información de nuevos clientes, datos de contacto, fechas de pago y demás datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales y su buen manejo administrativo. 4

## **1.2. Situación de conflicto.**

El crecimiento rápido y la expansión anticipada de este negocio han dejado entre ver los desafíos que la administración del mismo enfrenta, entre ellos el tener control de las personas que se inscriben y matriculan como nuevos usuarios de los programas que la institución ofrece.

Pero al no existir un procedimiento claro a seguir en este aspecto, se desemboca en inconvenientes aún más serios en el tiempo, entre esos problemas contamos a la falta de adquisición de libros para cada usuario según su nivel y grupo asignado, la incertidumbre a la hora de asignar un

docente al no haber medios que informen sobre el nuevo usuario inscrito y el resultado que obtuvo en la prueba de ubicación.

### **1.3. Delimitación del problema**

Campo: Administración logística

Aspecto: Seguimiento y Control

Área: Gestión de calidad

Periodo: 2019

### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo afecta la carencia de un procedimiento de matriculación aplicado al contexto de un negocio local de enseñanza de idiomas extranjeros al nivel de satisfacción de los clientes que tuvo la empresa en el año 2019?

### **1.5. Evaluación del problema**

El departamento de cobranzas suele tener contratiempos al no tener fechas claras de pago ni los valores cancelados debido a los varios programas que ofrece la academia y a la desinformación generada hasta ese punto. El no tener un procedimiento claro, conciso y específico en este respecto mantiene generando pérdidas a la institución, y sus resultados podrían ser aún más graves si no se toman acciones correctivas pertinentes

### **1.6. Objetivos.**

#### **1.6.1. Objetivo General.**

Estructurar un procedimiento de matriculación aplicado al contexto de la institución, que responda a sus necesidades presentes.

### **1.6.2. Objetivo específico. -**

- Elaborar una fundamentación teórica para un programa semestral de trabajo, donde el departamento de Matriculación y de cobranza mantenga la organización y supervisión de los diferentes programas en la enseñanza de idiomas extranjeros que ofrece la academia.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los clientes con el actual procedimiento de matriculación.
- Proponer un procedimiento de matriculación para los usuarios del local de enseñanza de idioma extranjeros Windsor Academy ubicado en Machala.

### **1.7. Declaración de variables.**

#### **1.7.1. Variable Independiente.**

La variable independiente del presente documento es el proceso de matriculación, siendo la necesidad del autor del mismo, evaluar el proceso actual y proponer mejoras sustanciales.

#### **1.7.2.- Variables dependientes.**

##### **1.7.2.1. Satisfacción del cliente.**

Medir el nivel de satisfacción de una muestra de estudiantes de los programas que ofrece la empresa en cuanto al proceso de matriculación actual

##### **1.7.2.2. Proceso de cobranza.**

Evaluar los efectos que ocasiona en el proceso de cobranza la falta de información de los clientes de la empresa cuyo posible origen inicia en un proceso de matriculación inadecuado.

## **1.8. Justificación.**

El diagnóstico detallado de las consecuencias que conlleva la ausencia o mala aplicación del procedimiento de matriculación como parte de los procesos administrativos en una institución de carácter educativo, develará los correctivos necesarios e inmediatos que deban ejecutarse para poder tomar acciones que eviten las consecuencias que dichos problemas ocasionan, especialmente en procesos sumamente importantes como el de matriculación y seguimiento académico, se ahonden o se conviertan en brechas difíciles de llenar y que mantengan a la institución muy por debajo de los estándares necesarios para cumplir con su propia misión y visión.

Las consecuencias que tendría el continuar en un derrotero de poca disciplina en la aplicación y seguimiento de tal procedimiento vital para la supervivencia y éxito de cualquier organización, y mucho más en una del ámbito de educación y capacitación como de la que es objeto esta investigación, ya que la imagen y credibilidad de la misma juega un papel muy importante como indicador de éxito.

Tales apreciaciones, pueden guiar a la organización a tomar medidas de mejora, resarcimiento y potenciación de los servicios que oferta, buscando fortalecer todo el andamiaje que forma parte de la organización de manera integral. Este trabajo beneficiara a la institución con la elaboración de un procedimiento clave elaborado la medida de las necesidades y que promueve la excelencia como parte de actividad tan básica e importante para el buen avance institucional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes históricos**

Bajo esta perspectiva, Bañados (2006 ) realizó un estudio en la Universidad de Concepción en Chile en el que se implementó el modelo pedagógico de b-learning para la enseñanza de inglés. Los resultados obtenidos con el grupo piloto apoyan el éxito con el modelo implementado, mostrando un mejoramiento substancial de las habilidades lingüísticas de los estudiantes, así como altos niveles de satisfacción con el programa de software informático.

Arcos, F., Ortega, F. y Amilburu A. (2010) realizaron una investigación sobre las aportaciones del blended learning a la enseñanza del idioma inglés en la Universidad de Alicante tanto en la enseñanza presencial como en la instrucción online. Los resultados muestran que gracias al b-learning la instrucción ha sido más personalizada, más directa, fomentando el

trabajo en grupo y, a la vez, permitiendo que los alumnos encuentren su propio ritmo de aprendizaje. Además, gracias a herramientas sociales como el foro, el chat y el e-mail, la instrucción se ha hecho más colaborativa y más orientada a adquirir competencias comunicativas ya que los alumnos pueden ponerse en contacto con los compañeros sin límite de tiempo o espacio.

Como parte de esta red tenemos en México el portal educativo Un espacio para el fomento del aprendizaje y la cultura digitales que promueve el intercambio de proyectos educativos colaborativos en los que intervienen estudiantes de escuelas; se ofrece capacitación docente y materiales educativos. (RED ILCE, 2014)

Asimismo, en Chile se cuenta con el portal educativo educar chile el mismo que está dirigido a todos los miembros de la comunidad educativa nacional y que ofrece información, recursos, servicios y experiencias educativas, así como también abre espacios de comunicación y colaboración entre los diversos actores de la comunidad educativa. (Educarchile., 2014)

La segunda forma en la que las TIC se manifiesta en educación es facilitando la congregación de individuos como docentes o investigadores educativos que conforman redes colaborativas de investigación y de generación de conocimiento que puedan ser traducidas en innovaciones educativas. Podemos señalar como ejemplo la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet, A.C. (CUDI) nacida en 1999 y que aglutina a las El b-learning 75 universidades, centros de investigación e institutos tecnológicos más grandes de México y crea un espacio para que se realice investigación conjunta sobre el uso de Internet, enfocada al desarrollo científico y educativo tanto en México como en Latinoamérica (CUDI, 2014)

Otro ejemplo, es el de la ESPOL (Escuela Politécnica del Litoral) en el Ecuador, la misma que viene aportando al país con proyectos relacionados

con la utilización de las TIC en la educación, así tenemos el proyecto RELATED (Red Latinoamericana de Educación), el mismo que la ESPOL lo está ejecutando desde 1999 en Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México y Perú. Este proyecto tiene como propósito mejorar la educación en los niveles de educación secundaria y superior en calidad y extensión, por medio de ambientes interactivos de aprendizaje apoyados en las tecnologías de la información y la capacitación a profesores en la selección y utilización adecuada de las TIC. (ESPOL, 2014)

## **2.2. Antecedentes referenciales**

Entre los antecedentes que se deben nombrar, está primeramente el Manual de

Procedimientos del Sistema de Calidad Abreviado Ed. 0 ESIC ©, del 2012, esto en el sentido de que la investigación se desarrolla en el campo de la Administración logística; llevando un Aspecto importante como es el Seguimiento y Control, en un área de suma importancia como lo es la Gestión de la Calidad. En este sentido, vale destacar que el sistema de Gestión de la Calidad puede comprender diferentes directrices entre las que destacan las Políticas y los objetivos de la empresa englobando los técnicas y elementos que permitan establecer el orden de aplicación de los conceptos, observación y difusión de las políticas mismas. Adicionalmente, la garantía de calidad de los programas formativos de los diversos idiomas que permitan al instituto mantener y renovar la oferta en enseñanza, y donde exista un auge en la invención de tecnologías y metodologías modernas para su aprobación y una constante y periódica revisión de esos programas (ESIC, 2012)

Nuques y Zambrano (2009), en su trabajo previo a la titulación, denominado Implementación de un Sistema de Matriculación y Notas, presentaron como objetivo la implementación de un sistema de matriculación y notas para el beneficio del alumnado y personal de la Unidad Educativa Antares, donde la meta final fue ayudar al colegio en la actualización de la entregar las notas al alumnado agilizando el proceso en sí. Se esperaba con esta implementación causar un gran impacto social, al momento de realizar los trámites de matriculación y del control de calificaciones de la institución. En suma, este sistema puede ayudar en muchos aspectos el desarrollo académico de los alumnos en todo sentido y administrativo del personal de la institución.

### **2.2.1. Procedimiento de matriculación**

El procedimiento de matriculación como tal tiene algunos aspectos que lo involucran, entre éstos se encuentran la gestión académica, la calidad de la educación, la ubicación geográfica, la institución como tal, la misión y visión de la misma, los objetivos que persigue, y sobre todo, el recurso tecnológico, ya que hoy en día los sistemas de matriculación vienen mediados a través de aplicaciones web, que son diversos tipos de software, a través de los cuales los usuarios van a poder acceder a diferentes formas de matrícula, así como interactuar dentro de diferentes aspectos del aprendizaje.

Para Godínez (2017) desde la aparición de la educación particular en todas sus etapas, incluyendo instituciones de aprendizaje de idiomas, ésta se ha caracterizado por ser más avanzada a su tiempo (pág. 15). Es así que para esta autora la educación privada, he venido a ser una competencia que se baja generalmente en la baja calidad del sistema educativo estatal, por ende, resulta innecesario creer que puedan fallar en algo, en virtud del pago que se realiza.

Pero aquellos centros educativos que dentro de sus procesos administrativos no agilicen sus servicios, están condenadas a perecer por su bajo nivel competitivo, lo que va a generar su falta de posicionamiento y posteriormente hasta el decrecimiento de su población estudiantil, que es el eje económico que mueve su desarrollo.

### **2.2.2. Gestión Académica**

Dentro de lo que se encuentra establecido como gestión académica, se puede resaltar la importancia del procedimiento de matriculación, en el caso de la institución que se encuentra en estudio, se lo hace de manera manual y los cobros respectivos tampoco están tecnificados adecuadamente. Esto ha generado determinados inconvenientes que entre otros son: pérdida de información, retraso en el desarrollo de actividades por lo demorado del proceso.

Para acceder a formas de registro más optimizadas y evitar congestionamientos, por eso la tecnología es importante, que permita generar funcionalidad para realizar el proceso de matriculación de una forma más rápida y exacta, para el talento humano que se desempeña en el área administrativa, para optimizar el aspecto temporal y así lograr metas de matrícula de un número determinado de alumnos en un lapso de tiempo corto. A decir de autores como Colella et.al (2015) sostienen que la calidad consiste en mantener una relación entre diversos aspectos y que no es una positividad dada y delimitada (pág. 291).

### **2.2.3. Secuencias en diagramas**

Como el objetivo prioritario que sigue este trabajo es maximizar la productividad del equipo comercial y administrativo, se va a plantear las secuencias que se deben implementar a través de diagramas de flujo,

siendo necesario incluirlos dentro de la estructura y organización de la propuesta. De acuerdo a Bianchetti (2017) para proceder a diagramar debe contener información precisa, clara y bien argumentada, y que a pesar de que no es nuevo el método, constituye una buena síntesis de conocimientos (pág. 2), estos pasos son los siguientes:

#### **2.2.3.1. Recopilación de información previa**

Un nuevo sistema de matriculación implica la descripción de lo que éste debe contener. El primer punto es lo que tiene que ver con el registro del estudiante, que en realidad es el punto de partida de todo, pues al generarse el registro empieza a crearse una base de datos de los alumnos; en este caso, existen dos grupos clave, el primero, de aquellos que se manejan con representante por ser menores de edad, y segundo, aquellos que no lo tienen porque ya son mayores de edad.

Para la autora Mónica Torres (2018) el objetivo fundamental en la enseñanza de las lenguas es lograr que el estudiante mejore su competencia comunicativa; es decir, que sea capaz de expresar sus pensamientos, sentimientos y emociones (....) (pág. 862). Es importante tener esto claro, pues el fin de la institución influye para todo su desarrollo organizacional, influyendo en cada uno de los procesos que constituyen el ingreso a la misma.

#### **2.2.3.2. Confirmación**

Una vez aplicados estos puntos, lo que resta es la confirmación, punto que se verá de manera más profunda dentro del desarrollo de la propuesta.

#### **2.2.4. Sistemas de Información institucionales**

Para el colectivo Compromiso Social por la Calidad de la Educación (2016) los directivos de una institución no se deben responsabilizar de forma aislada del calidad como tal sino deberán tratar de tener en cuenta lo que corresponde a optimizar los procesos técnicos y su uso (pág. 29). Partiendo de esto, los sistemas de información son la base de la gestión administrativa y sobre la cual va a sustentarse la decisión gerencial.

Claramente la tecnología incorporada genera entre otros beneficios que las actividades que antes eran rutinarias y netamente densas, se conviertan en ligeras y que el tiempo se optimice, pues viene a disminuirlo. Es decir, la tecnología viene a constituirse en una herramienta que permite coadyuvar al cumplimiento de las estrategias institucionales, muchos más cuando la organización tiene perspectivas de modernización.

#### **2.2.5. Calidad Educativa**

La calidad en la educación puede ser definida en diversos aspectos, para la Organización Cooperativa y de Desarrollo ésta es la que por lo menos asegura a los educandos aquel desarrollo de destrezas, conocimientos y aquellas competencias necesarias para que puedan ser aplicadas en la vida. Pero es necesario citar textualmente lo que nos dice la autor María Franco (2017) quien manifiesta que la calidad de la educación está condicionada por la calidad de nuestros profesores, pero que además ubica política y éticamente en buena enseñanza (pág. 32).

Como se puede apreciar, es necesario que todos los procesos de una institución educativa se ejecuten con calidad, esto incluye desde luego los procesos administrativos y los aspectos pedagógicos. Por ende, éstos deben ir encaminados a una mejora continua, en este caso particular, el objeto de estudio es la gestión de matrículas de una institución dedicada al aprendizaje de idiomas, por lo cual es necesario adaptar sistemas que

abarquen características que permitan cumplir el propósito final, la calidad dentro de los procesos globales que oferta este establecimiento.

### **2.2.6. Tecnología y calidad educativa.**

No hay que restar importancia a la importancia que en la sociedad cotidiana tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, estas últimamente, muy al margen de su dificultad para transformar los contextos, Carranza, Islas y Maciel (2018) realizan una apreciación del aprendizaje, en específico del idioma inglés, para ellos las TIC tienen un papel realmente importante que presenta nuevos escenarios y a la vez posibilidades que permiten el desarrollo de competencias (pág. 52).

La opinión de estos autores hace referencia a la importancia de la aplicación de los sistemas tecnológicos, en el caso que nos amerita el sistema de matriculación, persigue que sea un proceso comunicativo más amigable con la finalidad de que impacten a la institución, creando de esta manera menor resistencia al cambio. Pero a su vez las preguntas más importantes que se deben hacer es si el sistema redundante en calidad.

### **2.2.7. Gestión gerencial educativa**

Este aspecto de calidad de las instituciones educativas tiene como esencia administrar y organizar mejoras para la empresa educativa, que es en lo que se constituye un ente de enseñanza, pues entre sus finalidades esenciales se encuentra encontrar las mejoras económicas y aprovechar el recurso humano y material. También implica la toma de decisiones, pues de ello va a depender que los resultados sean reinvertidos en calidad educativa para la organización.

Las instituciones dedicadas a la enseñanza de idiomas quizás tienen una ventaja, son especializadas en un tipo de enseñanza, pero a la vez éste se reporta como un reto, porque al igual que las otras deben organizarse como

un ente productivo, por ende, se visualiza de mejor manera el nivel de calidad que éste posea o no. Para Valenzuela et. al. (2016) un alumno puede adaptarse a las nuevas tendencias educativas, teniendo dentro de éste un rol más activo para poder gestionar el desarrollo de su conocimiento (pág. 65).

La etapa de matriculación, forma parte de este eje de aprendizaje, pues dejando de lado a los menores que no tienen aún competencias técnicas, la matriculación sistematizada permitirá a los más grandes gestionar el proceso hasta la etapa, en el caso de los menores de edad, en la que haya que formalizar, y hasta el final en los estudiantes ya adultos. Todo lo que hasta ahora se ha mencionado forma parte de la gestión de la calidad, es decir crear las condiciones para un futuro educativo que es el deseado por la organización.

Para ello deben intervenir las personas adecuadas y autorizadas, éstas son directivos, personal administrativo y docentes, quienes a través de un proyecto puedan consolidar y ejecutar acciones idóneas que concreten los trazado y soluciones problemas que se vayan presentando.

### **2.2.8. Gestión gerencial vs calidad en proceso de matriculación.**

Claramente la gestión gerencial tiene una especial importancia pues su finalidad esencial es la de orientar a los integrantes para que se logren los objetivos trazados, mediante proyectos puntuales, para de esta manera pueda asegurarse el desarrollo de actividades y operaciones. Cabe mencionar que a nivel mundial la calidad es percibida de forma diferente, por lo cual las organizaciones están llamadas a mejorar continuamente, pues el fin último es la plena satisfacción del cliente, pues de ultima ratio éste es la razón de ser de la institución, pues es quien recibe y capta todos los esfuerzos y permite a su vez que el propósito.

En este aspecto el autor Estrada et. al, (2016) establece que las instituciones que prestan algún tipo de oferta académica o preparación complementaria van en crecimiento, pues la base de ésta es el bajo nivel de aquellas organizaciones del sector público (pág. 5). Por ende, para estos investigadores, no solo basta dar el servicio, es necesario usar las herramientas de calidad para llegar a obtener las mejoras, un punto esencial es el trabajo en grupo, así únicamente se obtendrá la calidad deseada.

### **2.2.9. Ciclo constante de mejora.**

La implementación de la calidad en una institución de índole educativa implica diversos momentos, éstos son: planificar, hacer, verificar, actuar. Estos vienen mediados a través de principios de calidad. Para llegar a entenderlo se va a hacer una breve revisión de cada uno de ellos, así tenemos:

- **Planificar:** Es la etapa en la cual se van a establecer objetivos y procesos, todos ellos necesarios para llegar a obtener los resultados esperados. La planificación tiene que ir enrumada a los requisitos que tiene el cliente y a las políticas que tiene establecida la organización, para ellos se empieza con el plan de calidad.
- **Hacer:** Esta etapa se procede a desarrollar la implementación de procesos, aquí se van a identificar cuáles son los procesos que van a ser incluidos, al igual que las actividades.
- **Verificar:** Consiste básicamente en darle el seguimiento para llegar a medir si el proceso implementado viene dando los resultados inicialmente establecidos, esta medición se la realiza a través de la verificación de los objetivos, éste como un requisito esencial para ver los logros y si el sistema generó las mejoras dentro de la institución que cuando se implementó se perseguía.

- **Actuar:** Es la parte ejecutoria del proceso, pues son las acciones la que viene a generar el desempeño del proceso. Esta etapa permite determinar errores y poder darle solución oportuna a través de acciones correctivas y preventivas, con el fin último de tener la satisfacción del cliente.

### **2.2.10. Mediación de la calidad a través de los principios.**

Es incuestionable y necesaria la revisión de las instituciones sean públicas o privadas, ya que éstas deben apostar a su modernización en todos los aspectos (Alonso, 2016, pág. 185). Tomamos las palabras de este autor para dar la respectiva importancia que tienen los principios de calidad como mediador entre ésta y la organización. Son ocho los principios que se encuentran estableciendo el nivel de calidad, éstos son: enfoque al cliente, liderazgo, inclusión del personal, enfoques basados en procesos, enfoques del sistema para gestión, mejora continua, enfoques basados en la toma de decisiones, relaciones con los proveedores. Analizamos brevemente cada uno de ellos:

- **Enfoque al cliente:** Es quizás uno de los pilares más importantes, pues es en realidad la razón de ser de la organización, se debe conocer a fondo las necesidades que desea satisfacer, y traducir éstas más allá de las expectativas que inicialmente haya tenido.
- **Liderazgo:** Parte esencial de la organización es generar líderes que permitan hacer el camino para conseguir los propósitos trazados. La organización debe tener especial cuidado en que el personal se encuentre motivado y que a partir de esto puedan surgir líderes que logren orientar la institución.

- **Inclusión del personal:** El activo quizás más importante que tiene una organización es su personal, tomando en cuenta la motivación, su participación y compromiso, esto medido a través de los objetivos que han sido logrados por la institución.
- **Enfoques basados en procesos:** Esta herramienta permite lograr tener una visión amplia a través de la articulación de actividades, procesos, procedimientos que son complementarios para el correcto logro de los objetivos institucionales, debe existir coherencia entre lo que se planifica, lo que se ejecuta y lo que se obtiene.
- **Enfoques del sistema para gestión:** Su finalidad en gestionar, entender e identificar los procesos que se interrelacionan con un sistema, permiten lograr eficacia y eficiencia en la institución.
- **Mejora continua:** La mejora continua no es otra cosa que el objetivo permanente de la organización.
- **Enfoques basados en la toma de decisiones:** Esta etapa se basa en el análisis y revisión de los datos previos, con la finalidad de tomar decisiones basados en resultados ya obtenidos.
- **Relaciones con los proveedores:** La relación de la organización con sus proveedores deben ser interdependientes, pues la armonía entre ambos genera valor, redundando en beneficio mutuo.

### **2.2.11. Fundamentos de la administración.**

Es necesario determinar los factores que son necesarios para el funcionamiento eficaz de las condiciones futuras, así como los resultados que el grupo social desea lograr antes de iniciar una acción administrativa,

por lo que se lleva a cabo a través de procesos administrativos. Es el esfuerzo colectivo del grupo social para poder cubrir una actividad con la mayor eficiencia y el mínimo esfuerzo. (Bernal, Frost, & Sierra, 2014)

### **Características**

- Amplitud de ejercicios. Se aplica a todo nivel jerárquico de la empresa.
- El valor instrumental de la administración es un medio para un fin, no un fin en sí mismo: a través de esto se logra ciertos resultados.
- Especificidad. Tiene sus propias características que le dan un carácter específico, es decir, no se puede confundir con otras disciplinas.
- Flexibilidad. Los principios administrativos se adaptan a las necesidades específicas de cada grupo social en el que se aplican.
- La interdisciplinariedad. Administración para todas aquellas ciencias y métodos relacionados con el desempeño laboral.
- Unidad temporal. Es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente.
- Universalidad. Existe en cualquier grupo social y puede ser aplicado a todo tipo de empresa.

### **Elementos del concepto**

- Propósito. La administración está enfocada en lograr metas o resultados.
- Eficacia. Lograr objetivos que cumplan con los requisitos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo.
- Eficiencia. Esto se refiere a "hacer las cosas bien". Este es el logro de objetivos, asegurando los recursos disponibles con un costo mínimo y con la más alta calidad.

- Grupo social. Para que exista una administración, es necesario que siempre exista dentro de un grupo social.
- Coordinación de recursos. Para llevar a cabo la administración, es necesario combinar, sistematizar y analizar los diversos recursos que interfieren con el logro de un objetivo común.
- Actuación. Esta es la relación entre la cantidad de recursos necesarios para elaborar un producto o servicio en particular. Esto es obtener los máximos resultados con recursos mínimos, en términos de eficiencia y eficacia.

### **2.2.12. Proceso administrativo**

Un conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se lleva a cabo la administración, que están interconectadas y forman un proceso completo. Para comprender mejor este concepto, es necesario comparar la organización social o el grupo en el que se manifiesta la administración. (Castrillón, Cabeza, & Lombana, 2015)

Al administrar una empresa, hay dos fases: estructural, que determina la mejor manera de obtenerlas de uno o varios objetivos, y otra, en la que se toman todas las medidas necesarias para lograr lo establecido durante el período de estructuración, como se muestra en la siguiente figura.

- Estas dos fases se denominan mecánica y dinámica. La mecánica administrativa es una parte teórica de la administración, que establece lo que debe hacerse, es decir, está dirigida hacia el futuro. La dinámica se refiere a cómo gestionar realmente un organismo social. (Ahumada & Perusquia, 2015)

- Planificación. Esta fase contiene una serie de elementos, como la definición de la misión, la visión, los objetivos, las metas y las estrategias, el desarrollo de políticas y normas, y el desarrollo de programas, presupuestos y procedimientos. La administración en una empresa implica el desarrollo de planes estratégicos, tácticos y operativos con resultados a largo, mediano y corto plazo. (Aguilar & Medina, 2013)
- Organización. Esta etapa se refiere a la definición de cuáles deberían ser las funciones; como división del trabajo, permitiendo agrupar actividades por departamento; el establecimiento de niveles jerárquicos; separación de poderes y responsabilidades; Coordinación de funciones y actividades, entre otros.
- Dirección. Al mismo tiempo, la administración en la empresa incluye: cualidades de liderazgo del administrador, sus habilidades, motivación, comunicación con las personas y control sobre sus representantes.
- Controlar. En la última etapa del proceso administrativo, la administración de la compañía pretende crear mecanismos para comparar el resultado de la actividad con el estándar del modelo establecido para identificar desviaciones y tomar las medidas correctivas adecuadas. (Ahumada & Perusquia, 2015)

### **2.2.13. Cultura organizacional**

Schein (1988) define la cultura organizacional como el modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse a sus problemas de adaptación externa e integración interna y que han ejercido la suficiente influencia para ser consideradas válidas y, en consecuencia, para ser enseñadas a los

nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (Citado en Naranjo & Calderón, 2015, pág. 3)

Por su parte, el Desarrollo Organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una conducción exitosa. (Martín Linares, Segredo, & Perdomo Victoria, 2013, pág. 4)

Según Hartmann (2006); Naranjo, Jiménez y Sanz (2012) al relacionar la cultura organizacional con la innovación, indican que es importante que toda empresa cambie de estrategias no solo para sus productos, servicios o publicidades, sino su ambiente laboral interno; el cual debe ser algo fundamental para el desarrollo y progreso no solo de la organización, sino para las personas que forman parte de ella; debido que al crear una buena cultura organizacional los empleados se sentirán más comprometidos y motivados con el desarrollo de sus obligaciones o responsabilidades asignadas (Citado en Naranjo & Calderón, 2015, pág. 2).

De acuerdo con Hofstede (1991), al hablar de la importancia de implementar la cultura organizacional expresa que si se desea intervenir la cultura no se debe hacer ni desde lo subyacente ni desde lo valorativo, sino que se debe hacer desde las prácticas, puesto que a nivel organizativo muchas diferencias culturales se explican mejor por las prácticas que por los valores compartidos (Citado en Naranjo & Calderón, 2015, pág. 3).

La cultura organizacional como sistema de creencias, valores, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, que se desarrollan dentro de una organización tiene el fin de dar

cumplimiento a la misión y visión en su interacción con la sociedad en un momento dado. Esa cultura debe apoyar y tiene como base el trabajo en equipo, el que se debe entender y comprender como el trabajo fusionado de todos los miembros de la organización como un todo, para el logro de los objetivos propuestos en la institución. Hacer esto factible implica tanto la participación como el compromiso con los principios y valores de los cuales forman parte activa (Martín, Segredo, & Perdomo, 2013, pág. 5).

#### **2.2.14. Manuales administrativos**

Hoy en día su uso se ha vuelto popular porque es una herramienta para actividades más eficientes y efectivas. Son una herramienta estrechamente relacionada con la oficina, donde los procedimientos y las políticas se aplican como una forma de control organizativo. (San Emeterio, 2014)

Un proceso de negocios es una serie de pasos realizados por un grupo de partes interesadas para lograr un objetivo concreto. Estos pasos a menudo se repiten muchas veces, a veces por múltiples usuarios e idealmente de manera estandarizada y optimizada. Un proceso de negocio puede ser manual o automatizado. Si es manual, el proceso se logra sin la ayuda de una tecnología de automatización o asistencia. (Pérez, 2013)

Si se automatiza, se ha implementado una ayuda tecnológica que ayuda a los usuarios a implementar el proceso de una manera más precisa, estandarizada u optimizada. Un proceso de negocios a menudo se puede visualizar como un diagrama de flujo o flujo de trabajo de pasos lógicos. Business Process Management es la disciplina que intenta formalizar este método. (Castro, Miquilena, & Peley, 2002)

Los procesos de negocios abarcan industrias, tanto verticales como horizontales, y pueden incluir cualquier tipo de operación comercial. Ejemplos incluyen:

Fabricación: un proceso de ensamblaje de productos, un proceso de garantía de calidad, un proceso de mantenimiento correctivo / preventivo.

Finanzas: un proceso de facturación, un proceso de facturación, un proceso de gestión de riesgos

Salud - una evaluación médica, una aprobación de drogas

Banca - embarque del cliente, verificación de crédito

Viajes - reserva de viaje, facturación agente

Defensa - un proceso de sala de situación, proceso de gestión de emergencias

HR - un proceso de inicio, un proceso de abandono, solicitud de vacaciones

Sector Público - Solicitud de un servicio de gobierno.

Cumplimiento - una auditoría de seguridad, un control legal

Una empresa u organización puede facilitar de manera más efectiva la capacitación de nuevos empleados con el uso de procedimientos de operaciones estándar bien escritos. Más allá de la capacitación, un manual de SOP brinda a los miembros del equipo existente un recurso para procedimientos usados con menos frecuencia, asegurando que los procedimientos se realicen con el protocolo correcto, manteniendo el control de calidad. (Cruz, 2013)

Escribir un manual de procedimientos operativos estándar requiere tener una comprensión clara de los pasos involucrados en cualquier proceso en particular. (Paladines, Yaguache, & Altamirano, 2015)

### **2.2.15. Diagrama de flujos o flujogramas**

Un Flujograma es un diagrama que describe un proceso, sistema o algoritmo de computadora. Se utilizan ampliamente en múltiples campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos a menudo complejos en diagramas claros y fáciles de entender. Los flujogramas, que a veces se escriben como diagramas de flujo, usan rectángulos, óvalos, diamantes y potencialmente otras numerosas formas para definir el tipo de paso, junto con flechas de conexión para definir el flujo y la secuencia. (Hernández, 2011)

Pueden abarcar desde simples gráficos dibujados a mano hasta diagramas exhaustivos dibujados por computadora que representan múltiples pasos y rutas. Si consideramos todas las diversas formas de diagramas de flujo, son uno de los diagramas más comunes en el planeta, utilizados por personas tanto técnicas como no técnicas en numerosos campos. (Paladines, Yaguache, & Altamirano, 2015)

En ocasiones, los diagramas de flujo son llamados por nombres más especializados, como Diagrama de flujo de procesos, Mapa de procesos, Diagrama de flujo funcional, Mapeo de procesos de negocios, Modelado y notación de procesos de negocios (BPMN) o Diagrama de flujo de procesos (PFD). Están relacionados con otros diagramas populares, como los diagramas de flujo de datos (DFD) y los diagramas de actividad del lenguaje de modelado unificado (UML).

Los diagramas de flujo para documentar los procesos de negocios entraron en uso en las décadas de 1920 y 1930. En 1921, los ingenieros industriales Frank y Lillian Gilbreth presentaron la “Tabla de procesos de flujo” a la

Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME). A principios de la década de 1930, el ingeniero industrial Allan H. Morgensen utilizó las herramientas de Gilbreth para presentar conferencias sobre cómo hacer que el trabajo fuera más eficiente para los empresarios en su empresa. (Polanco, Ramírez, & Orozco, 2016)

En la década de 1940, dos estudiantes de Morgensen, Art Spinanger y Ben S. Graham, difundieron los métodos más ampliamente. Spinanger introdujo los métodos de simplificación del trabajo a Procter and Gamble. Graham, director de Standard Register Industrial, adaptó los diagramas de proceso de flujo al procesamiento de la información. En 1947, ASME adoptó un sistema de símbolos para diagramas de proceso de flujo, derivado del trabajo original de Gilbreths. (Noruega, Barbosa, & Castro, 2014)

También a finales de los años 40, Herman Goldstine y John Van Neumann utilizaron diagramas de flujo para desarrollar programas informáticos, y los diagramas pronto se hicieron cada vez más populares para los programas informáticos y algoritmos de todo tipo. Los diagramas de flujo todavía se utilizan para la programación de hoy, aunque el pseudocódigo, una combinación de palabras y lenguaje de codificación destinado a la lectura humana, a menudo se usa para representar niveles de detalle más profundos y acercarse al producto final. (Naranjo & Calderón, 2015)

En Japón, Kaoru Ishikawa (1915-1989), una figura clave en las iniciativas de calidad en la fabricación, nombró a los diagramas de flujo como una de las herramientas clave del control de calidad, junto con herramientas complementarias como el Histograma, la Hoja de verificación y el Diagrama de causa y efecto, ahora a menudo llamado el Diagrama de Ishikawa. (Meza, Toscano, & Bernal, 2016)

Como una representación visual del flujo de datos, los diagramas de flujo son útiles para escribir un programa o algoritmo y explicarlo a otros o

colaborar con ellos en él. Puede usar un diagrama de flujo para deletrear la lógica detrás de un programa antes de comenzar a codificar el proceso automatizado. (Mallar, 2010) Puede ayudar a organizar el pensamiento de imagen general y proporcionar una guía cuando llega el momento de codificar. Más específicamente, los diagramas de flujo pueden:

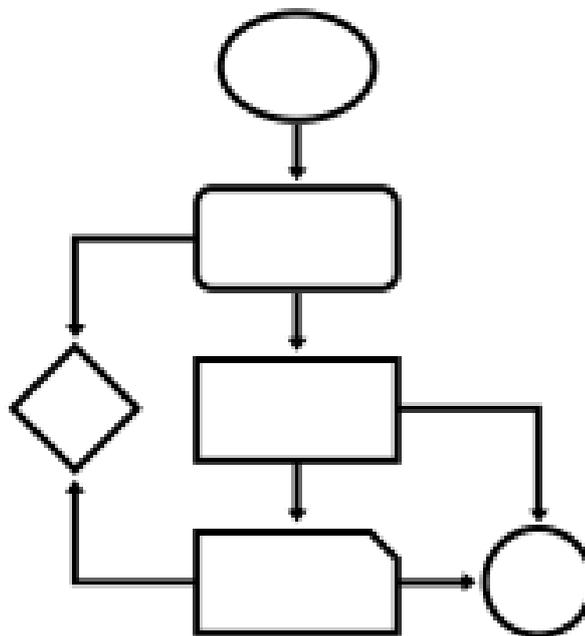
- Demostrar cómo se organiza el código.
- Visualiza la ejecución de código dentro de un programa.
- Mostrar la estructura de un sitio web o aplicación.
- Comprender cómo los usuarios navegan por un sitio web o programa.

A menudo, los programadores pueden escribir pseudocódigo, una combinación de lenguaje natural y lenguaje de computadora que las personas pueden leer. Esto puede permitir un mayor detalle que el diagrama de flujo y servir como un reemplazo para el diagrama de flujo o como un paso siguiente al código real (Madero & Barbosa, 2015). Los diagramas relacionados que se utilizan en los programas de computadora incluyen:

- Lenguaje de modelado unificado (UML): es un lenguaje de uso general utilizado en la ingeniería de software para el modelado.
- Diagramas de Nassi-Shneiderman: se utilizan para la programación estructurada de computadoras. Nombrado en honor a Isaac Nassi y Ben Shneiderman, quienes lo desarrollaron en 1972 en SUNY-Stony Brook. También se llama Structograms.
- Gráficos DRAKON: DRAKON es un lenguaje de programación visual algorítmico utilizado para producir diagramas de flujo.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de las decisiones y sus resultados trazados en formas individuales que fueron desarrollados por primera vez por Herman Goldstine y John von Neumann en la década de 1940 (Abrego, Sánchez, & Medina, 2016). Los diagramas de flujo pueden proporcionar un diagrama paso a paso para trazar situaciones complejas, como el código de programación o la solución de problemas con una computadora. La imagen de la derecha muestra una imagen de Microsoft Visio, un programa popular que se usa para diseñar y crear diagramas de flujo y diagramas. (Adler & Heckscher, 2013)

A continuación, se muestra un ejemplo de un diagrama de flujo básico creado en Visio que proporciona una buena representación de su diseño. Como puede verse, tiene varios pasos que pueden seguirse sistemáticamente.



*Figura 1* Ejemplo de flujograma

### **Uso de los flujogramas en diferentes campos**

Más allá de la programación de computadoras, los diagramas de flujo tienen muchos usos en muchos campos diversos.

**En cualquier campo:**

- Documentar y analizar un proceso.
- Estandarizar un proceso de eficiencia y calidad.
- Comunicar un proceso de capacitación o comprensión por parte de otras partes de la organización.
- Identificar cuellos de botella, redundancias y pasos innecesarios en un proceso y mejorarlo.

**Satisfacción del cliente:**

Howard y Sheth (1969): Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, se produce después del consumo del producto o servicio.

Hunt (1977): Evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas.

**Educación:**

- Plan de cursos y requisitos académicos.
- Crear un plan de lección o presentación oral.

- Organizar un proyecto grupal o individual.
- Mostrar un proceso legal o civil, como el registro de votantes.
- Planifica y estructura la escritura creativa, como la letra o la poesía.
- Demostrar el desarrollo del personaje para la literatura y el cine.
- Representa el flujo de algoritmos o rompecabezas de lógica.
- Entender un proceso científico, como el ciclo de Krebs.
- Trazar un proceso anatómico, como la digestión.
- Mapear los síntomas y el tratamiento de enfermedades / trastornos.
- Comunicar hipótesis y teorías, como la jerarquía de necesidades de Maslow.

### **Ventas y marketing:**

- Trazar el flujo de una encuesta.
- Trazar un proceso de venta.
- Planificar estrategias de investigación.
- Mostrar flujos de registro.
- Difundir políticas de comunicación, como un plan de relaciones públicas de emergencia.

### **Negocio:**

- Comprender los procesos de compra y orden.
- Representar las tareas de un empleado o la rutina diaria.
- Comprender las rutas que los usuarios toman en un sitio web o en una tienda.
- Desarrollar un plan de negocios o un plan de realización de productos.
- Documentar un proceso en preparación para una auditoría, incluso para el cumplimiento normativo.
- Documentar un proceso en preparación para una venta o consolidación.

#### **Fabricación:**

- Denota la composición física o química de un producto.
- Ilustra el proceso de fabricación de principio a fin.
- Descubrir y resolver ineficiencias en un proceso de fabricación o adquisición.

#### **Ingeniería:**

- Representa flujos de procesos o flujos de sistemas.
- Diseño y actualización de procesos químicos y vegetales.
- Evaluar el ciclo de vida de una estructura.
- Graficar un flujo de ingeniería inversa.
- Demostrar la fase de diseño y prototipo de una nueva estructura o producto.

### **2.2.16. Proceso de cobranza**

Según (Cunalata, 2018) consiste en una gestión de cobro que se ejecuta una vez realizada la venta de un bien o prestación de servicio, a crédito o contado, cuyas entradas de ingresos son administradas por el personal de tesorería. Aunado a eso, un buen proceso de cobranza depende de un buen gestor de cobranza quien establece parámetros y lineamientos para la recuperación, fijados por la empresa o institución, siendo el gestor el encargado de hacerlos cumplir a cabalidad.

Dentro del proceso de cobranza existe diversos procedimientos de cobro que realiza una empresa o institución a fin de recuperar flujos de efectivo, de modo que las ventas que son a crédito se deben proceder a través una clara norma que cubra el trabajo de cobro. Dichas normas se someterán al análisis periódico con respecto a las condiciones necesarias de la institución u organización; por ello es fundamental participar estas normas a las diferentes personas que laboran con los departamentos relacionados al cobro, tales como: Finanzas, Contabilidad, Venta, Cobranza, Recaudación o Tesorería.

Es importante que el proceso de cobranza se ejecute de manera ordena y cronológica, con el propósito de que la gestión de cobranza sea la más adecuada hacia las personas que presentan deudas en la institución.

### **2.3. Fundamento legal.**

### **2.3.1. Ley de Educación Superior.**

De acuerdo a lo que establece la Ley de Educación Superior en el Título III en la Sección de los Derechos y Obligaciones en el Capítulo I Del Derecho a la Educación, donde textualmente dice: Art. 4. Derecho a la Educación: “La educación es un derecho humano fundamental garantizado en la Constitución de la República y condición necesaria para la realización de los otros derechos humanos (...)” (pág. 14).

Como se puede apreciar nuestra normativa establece el fundamento legal del acceso al estudio, como un derecho constitucional del Estado garantista, este es nuestro punto de partida, y además se complementa con la exigencia de cumplir con niveles establecidos del idioma extranjero tal como se establece en el Capítulo III De las obligaciones del Estado y la Autoridad Educativa Nacional con la Educación Intercultural Bilingüe:

**Art. 82 Obligaciones:** Son obligaciones del Estado y de la Autoridad Educativa Nacional con la Educación Intercultural Bilingüe las siguiente: (...) b) Garantizar el cumplimiento de los principios y fines señalados en la Constitución de la República, en los tratados e instrumentos internacionales y en esta Ley. c) Garantizar el fortalecimiento institucional y el desarrollo del Sistema de Educación Intercultural Bilingüe (CEP, 2018, pág. 52).

Con este sustento legal, queremos de cierta manera avalar el constante sistema de actualización con las tecnologías de la información, modernizando y cumpliendo a la vez con el ordenamiento constitucional de tener una educación de calidad, y que se encuentre a la vanguardia de las grandes ciudades extranjeras.

## 2.4. Variables de la investigación

- **Variable dependiente**

Procedimiento de matriculación. En esta investigación, se refiere al proceso de registro mediante el cual se legaliza el ingreso y la permanencia del estudiante o persona que quiera aprender un idioma, en un establecimiento educativo durante un periodo educacional. (Importancia de las Matriculas, 2014).

- **Variable independiente**

Satisfacción del cliente. Este estudio se basa en el concepto de gestión de la Calidad distinguiéndose por los principios básicos de las prácticas y las técnicas en que se basan y que pueden aplicadas en cualquier área y en el caso que ocupa, alcanzando los procesos y conjuntos que reconozcan a la institución la confianza y seguridad que el acceso, gestión y formación del personal dedicado a enseñar y que brinde apoyo en los métodos de enseñanza, se ejecute con las debidas cauciones para que cumpla con las funciones que le son propias.(ESIC, 2012)

## 2.5. Definiciones conceptuales

**Calidad:** Se acepta la definición de calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” y la bastante similar

planeada en la norma internacional ISO9000 que indica que la calidad “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. (Carro & González, 2012)

**Internet:** Podríamos definir Internet como la RED DE REDES, también denomina red global o red mundial. Es básicamente un sistema mundial de comunicaciones que permite acceder a información disponible en cualquier servidor mundial, así como interconectar y comunicar a ciudadanos alejados temporal o físicamente. (Garcia, 2016)

### **Dispositivos de interacción con mundos virtuales**

Los dispositivos tecnológicos dan la oportunidad a los usuarios de interactuar con objetos y lugares de diversas partes del mundo, mediante aplicaciones y plataformas virtuales. (Vázquez, 2015)

**Proceso de acumulación:** La acumulación consiste en la estructuración del banco de datos organizado con todos los registros efectuados (todos los reconocimientos). Actualmente, las empresas utilizan sistemas informatizados, sin embargo, nada impide que lo hagan mecánicamente. La necesidad de proporcionar información cada vez más rápida al responsable de la toma de decisiones motiva a las empresas a adoptar sistemas contables informatizados. (Carrasco, 2013)

**Gestión:** La gestión de inventarios busca la coordinación y eficacia en la administración de los materiales necesarios para la actividad. (Vidales, 2015)

**Control Interno.** - se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituye en un medio para lograr una función administrativa integra, eficaz, transparente y apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales. (Barquero, 2013)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **3.1. Presentación de la empresa**

La compañía Avant by Windsor ABW S.A fue constituida el 12 de junio del año 2017, después de haber estado bajo la figura de persona natural desde el 2015. Su sede matriz se encuentra en la ciudad de Machala, ubicada en el Centro Comercial La Piazza, Km 1 vía Pasaje, local 41, además de sedes en las ciudades de Huaquillas, El Guabo, Piñas, Pasaje, Santa Rosa, Naranjal, Ponce Enríquez y Guayaquil.

El objetivo de esta compañía de servicios de capacitación en idiomas es acercar sus actividades de capacitación con acceso a certificaciones internacionales a la mayor cantidad de personas posibles en varias ciudades del país.

- **Misión:**

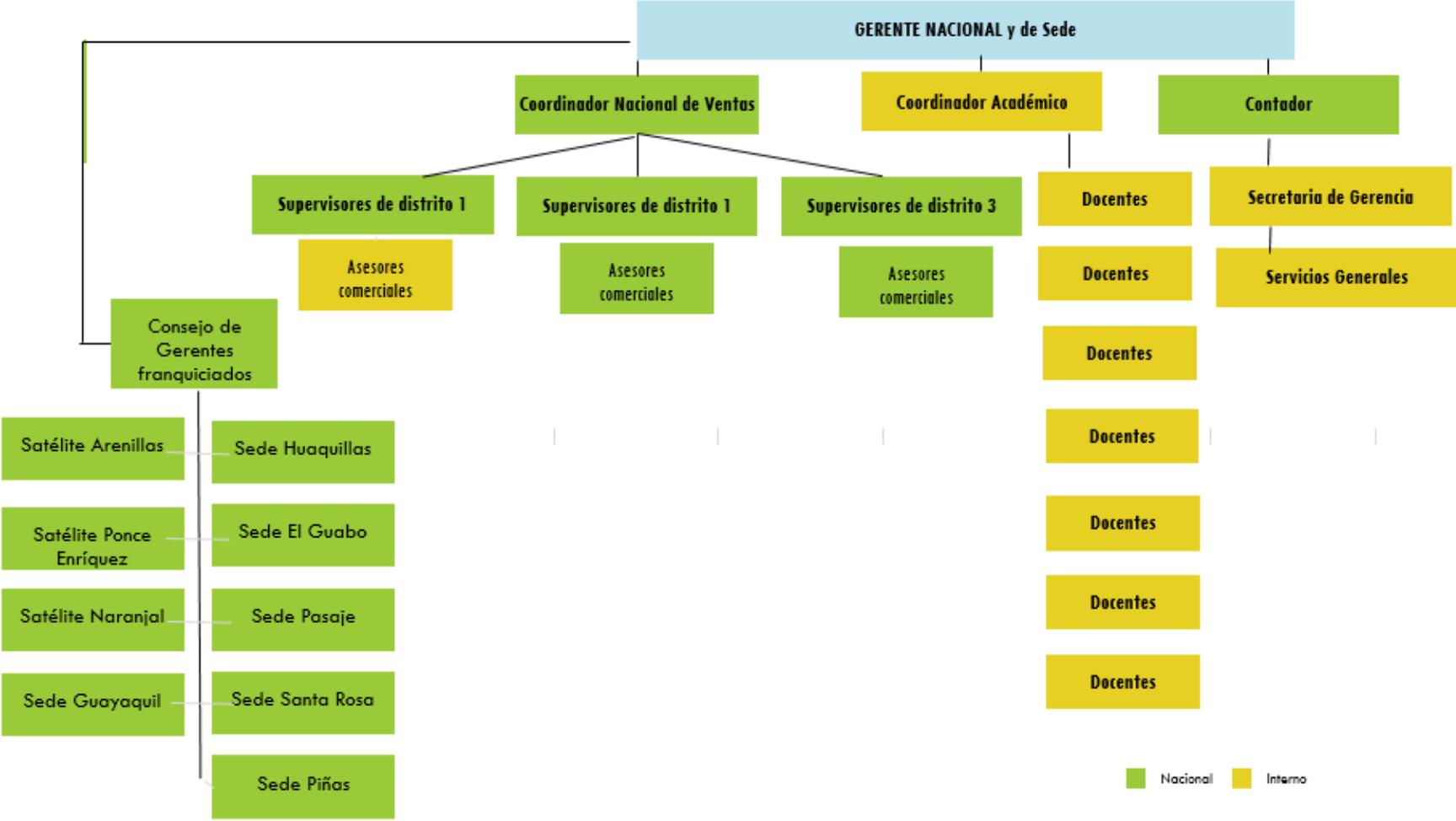
Windsor se compromete a proporcionar a los estudiantes un método único de enseñanza del inglés como segunda lengua, desde principiantes hasta avanzados, con el fin de eliminar las barreras del idioma en que se presentan en situaciones cotidianas.

Windsor continúa expandiéndose e innovando los planes de estudio e incorpora tecnología para satisfacer las necesidades de una población creciente y diversa de estudiantes de idiomas en el país, lo que les permite interactuar con personas de otros países y culturas.

- **Visión:**

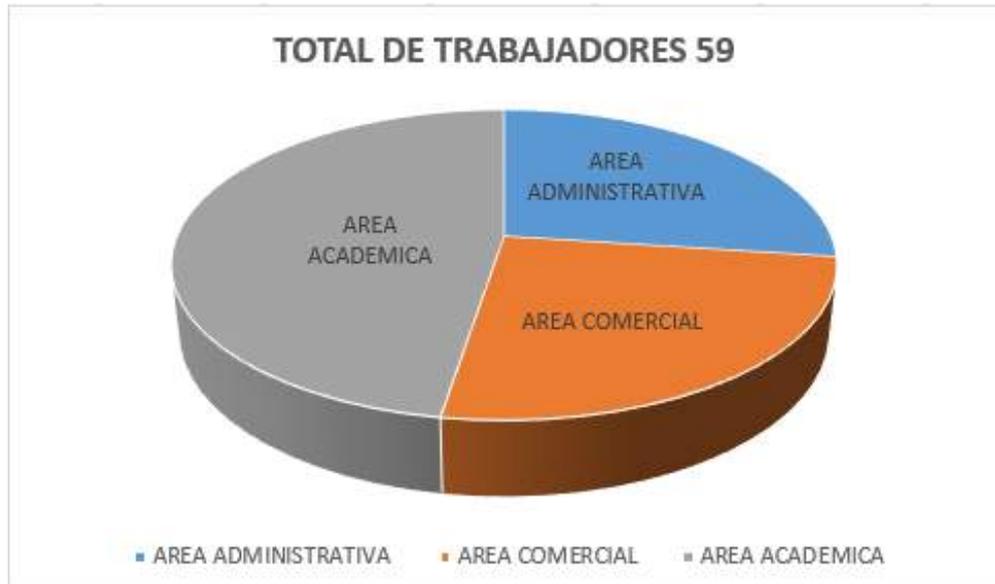
Nuestra visión 2025 es continuar como líder en la enseñanza de idiomas, esperando que cada colaborador Windsor se adhiera a la misión y los valores de la empresa y procesos obligatorios. En 2025, Windsor será la piedra angular del éxito en el aprendizaje del idioma de nuestros estudiantes en sus comunidades con el apoyo de la tecnología

3.1.1. Estructura Organizativa. Principales áreas de la empresa



### 3.1.2. Recurso humano

La plantilla total de trabajadores con que cuenta la compañía para desarrollar sus actividades se muestra en la siguiente figura.



Del total de trabajadores de la compañía, están distribuidos por área ocupacional según se representa en la siguiente figura:



### 3.1.3. Clientes:

Los principales clientes de Avant by Windsor ABW S.A son estudiantes entre 8 y 17 años, y adultos entre 18 y 40 años. En su mayoría buscando obtener una certificación internacional de las tres que ofrece Windsor, o mejorar sus habilidades con el idioma inglés. Se detalla este alcance de clientes por edades en el siguiente cuadro.



### 3.1.4. Proveedores de material didáctico:

Los principales proveedores de material didáctico para la compañía Avant by Windsor ABW S.A y sedes se representan en la siguiente gráfica:



Studium provee de materiales para adultos con las series EMPOWER e Evolve, es el material más utilizado. Este material tiene un 25% de descuento institucional, transfiriéndose ese beneficio a los estudiantes que adquieren este material didáctico. Studium se encuentra ubicada en Avenida 12 NO, Guayaquil.

### 3.1.5. Programas ofertados por AVANT BY WINDSOR ABW S.A

#### Planes mensuales o por nivel (3 meses)

PROGRAMA	VALOR MENSUAL	DURACION NIVEL	VALOR TOTAL
Intensive	125,00	3 MESES	\$375,00
Weekends	85,00	3 MESES	\$255,00
Promoción universitarios	50,00	3 MESES	\$150,00

\*Valor de matrícula: \$20,00

## Planes anuales

PROGRAMA	VALOR MENSUAL	DURACION	VALOR TOTAL
Intensive	125,00	12 MESES	\$1500,00
Weekends	85,00	12 MESES	\$1020,00
Promoción universitarios	50,00	12 MESES	No aplica

\*Valor de matrícula:

Anual Intensive: \$160,00

Anual Weekends: \$85,00

### 3.1.6. Niveles de ubicación para los clientes de AVANT BY WINDSOR ABW S.A según los estándares del marco común europeo de referencia para las lenguas.

Niveles para estudiantes mayores de 12 años.

NIVELES	
A1	FLYERS
A2	KET
B1	PET

B2

FCE

Niveles para estudiantes entre 8 a 11 años.



### 3.1.7. Descripción del proceso actual objeto de estudio:

Este proceso se realiza enteramente por el departamento comercial y secretaría.



Fuente: Gerencia Windsor Academy

### 3.1.8. Pormenorización del proceso actual de matriculación.

**Inscripción del cliente.** - Las personas a cargo del área comercial realizan un registro de datos de usuarios y suben la información a un documento de Excel. Cabe recalcar que estos datos se están tomando sin ningún estándar, no se toman nombres completos, los

números de cedula no se anotan correctamente, y aún hay varios usuarios cuyos datos no se encuentran en el documento de Excel.

**Toma de prueba de ubicación.** – La prueba de ubicación que se aplicaba durante el proceso anterior, se obtuvo de la página oficial de Cambridge University, contaba con veinticinco preguntas y si tenía graves falencias a la hora de otorgar el nivel de inglés correcto a los usuarios. No se registra el nivel obtenido en ningún documento oficial.

**Pago.** - Los pagos se realizan en recepción, se entrega un documento de respaldo al padre de familia, la información se registra en el documento de Excel donde se registran la información de los usuarios. Como dato adicional y de mucha gravedad para la empresa, se puede indicar, que los asesores comerciales tienen total acceso al documento de Excel, pueden modificarlo a voluntad o no registran los datos de forma concienzuda.

**Seguimiento de cobranza.** – Las falencias en la toma de registros de estudiantes y representantes desembocan en muchos inconvenientes a la hora de realizar cobranza, por ejemplo, varios usuarios no tienen registros de pago, o datos completos para realizar llamadas o emails para mantener una cartera de cobranza actualizada y saludable.

### **3.2. Diseño de la investigación**

Esta investigación es de carácter explicativa, ya que permite familiarizarse con el tema que se va a examinar y diseñar teorías y procesos que permiten probarlos y mejorarlos.

Además, se hará la propuesta de un proceso de matriculación basado en la necesidad de la empresa de poder generar información disponible de sus clientes y de ese modo contribuir a la reducción de los problemas que la falta de información general para la empresa Avant by Windsor ABW S.A

### **3.3. Tipos de Investigación:**

**3.3.1. La investigación correlacional.** - Es un ejemplo de sondeo que busca calcular el nivel de correspondencia que hay entre dos o más nociones en un ambiente específico. En algunas situaciones solo se acentúa la correlación entre dos áreas, pero usualmente se centran en la identificación de las correlaciones entre variables.

**3.3.2. La investigación Descriptiva.** – Este tipo de sondeo se restringe a apuntar las particularidades y contrastes de un determinado suceso o circunstancia específica. También busca concretar los nexos entre las variables y sus relaciones entre ellas, las mismas que se dirigen por una relación entre variables y son orientadas por una conjetura.

**3.3.3. La investigación explicativa.** - La investigación explicativa busca explicar la razón de los fenómenos por medio de causa-efecto. Cabe resaltar que en un determinado estudio se ven las causas y los efectos por medio de la hipótesis y de este modo explicar la realidad como referencia

El presente trabajo investigativo se muestra de forma explicativa ya que se han realizado varias observaciones a los procesos de la empresa lo que ha dejado en evidencia los problemas que enfrenta la empresa al no tener información de sus estudiantes de primera mano. También es descriptiva ya que realiza una explicación detallada del proceso de matriculación motivo de este trabajo, además de la organización e varias características del servicio que

esta empresa entrega. También es correlacional, debido al enlace que establece entre las variantes dependientes e independientes anteriormente revisadas en el primer capítulo.

### **3.4. Técnicas de investigación**

La técnica de recolección de datos es un instrumento que se utiliza para recolectar la mayor cantidad de información fiable que permita sustentar el estudio de investigación que se esté llevando a cabo. En esta investigación se utilizaron dos herramientas: la investigación documentada y la espina de pescado. Con ambas herramientas se pudo precisar datos, ya que recopiló información de primera fuente para describir situaciones relacionadas con el tema.

Según Rodríguez define la observación como la gestión mirar detenidamente dónde el investigador somete ciertas conductas o condiciones para realizar el proceso de observación. (Rodríguez, 2014)

### **3.5. Población**

Según Tamayo y Tamayo, se define la población como un fenómeno que posee características comunes y que provee datos para la investigación.

En función del trabajo investigativo se ha tomado en consideración la población de estudiantes con que cuenta la academia a final del año 2019. La misma que es de 215 estudiantes mas 18 colaboradores que laboran en la empresa.

### **3.6. Muestra:**

“Son las personas que se escogen de una población para con ellos llevar a cabo una investigación usando herramientas estadísticas “. Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997) (p.38)

### **3.7. Tipos de muestras**

#### **3.7.1. Muestreo aleatorio simple:**

Es la manera más habitual de conseguir una muestra, es decir el método incurre en tomar muestras de forma aleatoria. Donde cualquiera de quienes forman parte de la población podría ser seleccionado. Sin este requisito, se atribuye que la muestra esta errada. Es importante asegurar que la muestra sea al azar y para ello debe usarse una tabla de números aleatorios.

#### **3.7.2. Muestreo estratificado:**

Se dice que la muestra es estratificada cuando quienes conforman la muestra son iguales al resto de la población. Tienen características que los estratifican y por ende son posibles de clasificar para un muestreo en un estrato, pero no en otro. En pos de realizar este muestreo la población debe dividirse en áreas para su organización en base a esas similitudes con el objetivo de resaltar esas características para llevar a cabo el estudio.

#### **3.7.3. Muestreo tipo:**

La muestra tipo, combina de forma particular otras muestras que ya existen y tienen como enfoque el escoger una muestra para usarse. Dicha muestra se constituye al destinar métodos sofisticados, y una vez concretada, esta formará el recurso de donde se obtendrá una muestra final de acuerdo a los requerimientos de la investigación.

#### **3.7.4. Muestreo intencional:**

Nos Da la oportunidad de escoger datos específicos de una población Permite seleccionar casos específicos de una población para de ese modo lograr limitar la muestra a solo esos casos. Este muestreo intencional es utilizado sobre todo en circunstancias donde la población es cambiante y por lo tanto la muestra suele ser muy reducida. Por ejemplo, los educandos en una escuela primaria o en grupos pequeños de estudio, donde se trata de escoger a los más convenientes para el estudio o investigación.

Para este caso se ha decidido encuestar a los últimos cien estudiantes en inscribirse en la institución a finales del año 2019, además de entrevistar a los colaboradores de la empresa directamente involucrados con el proceso de matriculación, cobranza y control, siendo un total de cinco colaboradores, entre ellos, dos asesoras comerciales, una recepcionista, el contador y gerente general.

#### **3.8. La encuesta:**

Según Stanton, Etzel y Walker, la encuesta reside en juntar información dialogando con otros interlocutores, a esto podemos agregar, que la encuesta es un formula que incorpora un temario organizado que se entrega a los receptores y que está esbozado para conseguir datos concretos, según Naresh K. Malhotra.

##### **3.8.1. Muestra para encuesta aplicado a esta investigación.**

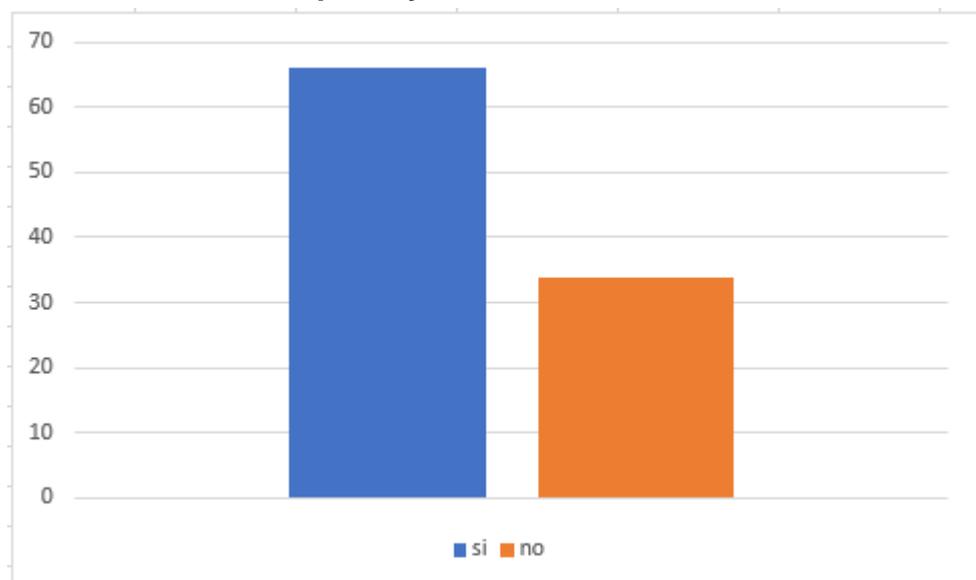
Se utilizó un modelo de encuesta de preguntas cerradas, y esta se aplicó a cien usuarios de los programas de la empresa, para ello se utilizó un tipo de muestreo intencional, teniendo en cuenta a los clientes que se inscribieron en el último período o nivel del año 2019, es decir, se

encuestaron a 100 personas, las mismas que iniciaron en el mes de octubre del mencionado año.

### 3.9. Tabulación de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas.

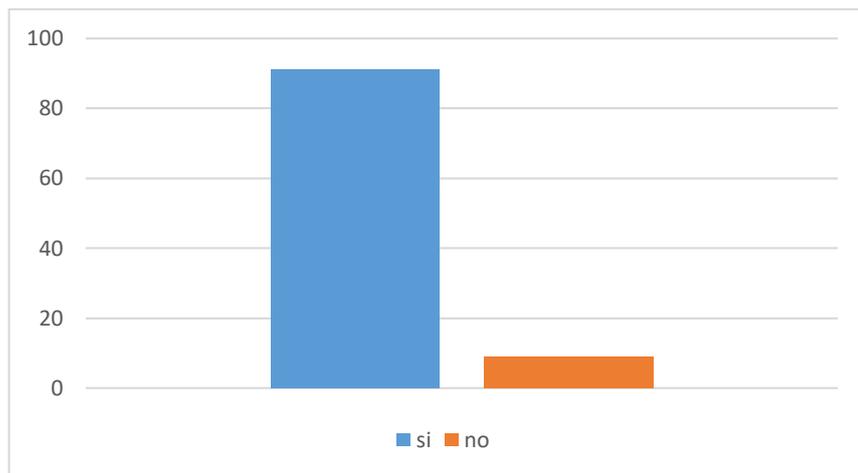
#### Pregunta 1.

¿Considera usted que el procedimiento de toma de sus datos de registro se llevó a cabo con rapidez y eficiencia?



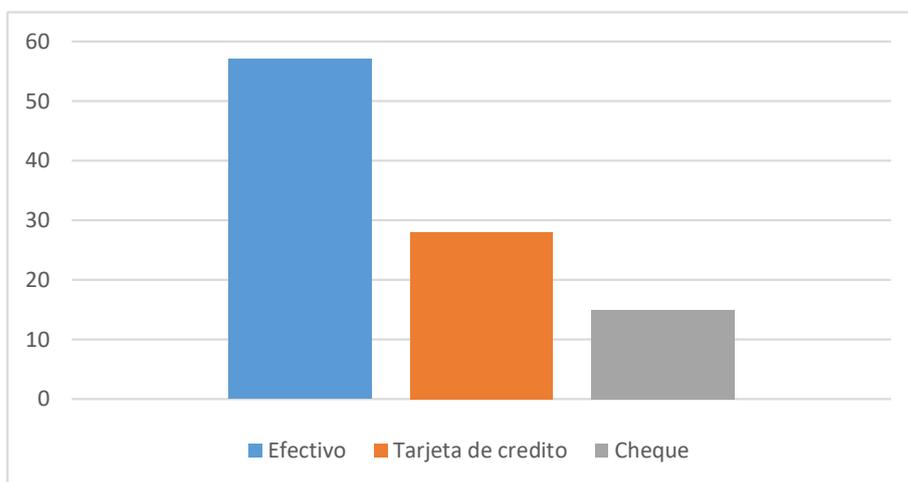
**Ref 1.** De los 100 usuarios encuestados, 66 de ellos dijeron que la toma de registros de sus datos si se llevó a cabo con rapidez y eficiencia, mientras que los otros 34 indicaron que no, es decir, ellos encontraron lento ese procedimiento.

**Pregunta 2.** ¿El resultado de la prueba de ubicación llenó sus expectativas?



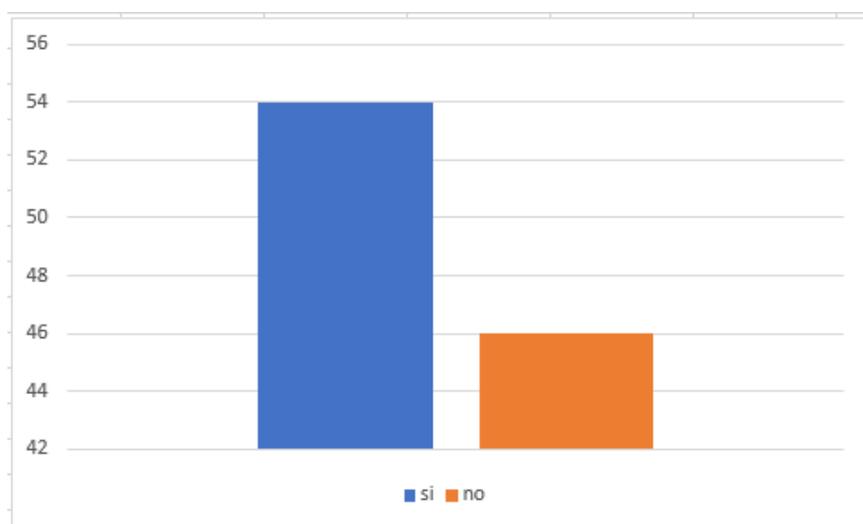
**Ref 2.** Solo 9 de los encuestados dijo estar descontento con los resultados obtenidos en la prueba de ubicación, los demás manifiestan una respuesta positiva.

**Pregunta 3. ¿Cuál de las siguientes formas de pago utilizó usted para cancelar su programa?**



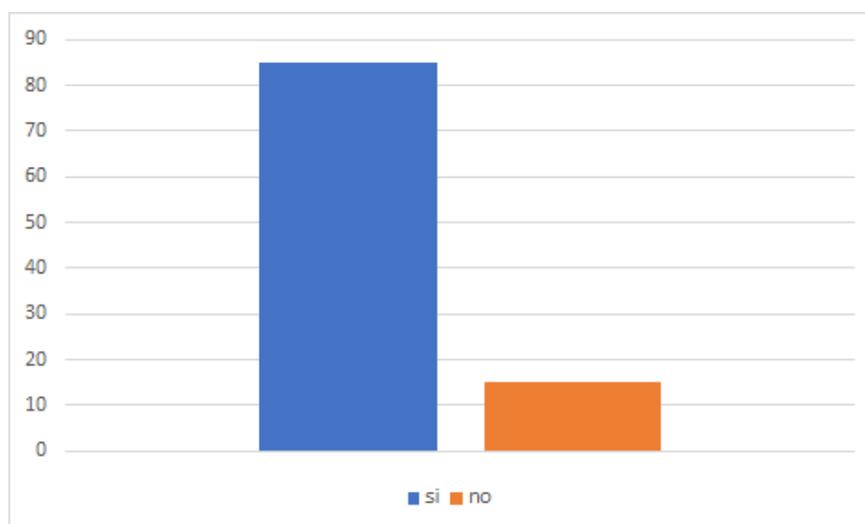
**Ref 3.** Hay un numero mayoritario de 57 usuarios del programa que prefieren usar efectivo, un numero mucho menor, de 28 usuarios, que utiliza tarjeta crédito y aun menos, 15 usuarios, que usan cheques para realizar sus pagos.

**Pregunta 4. ¿Recepción realizó el cobro de forma ágil?**



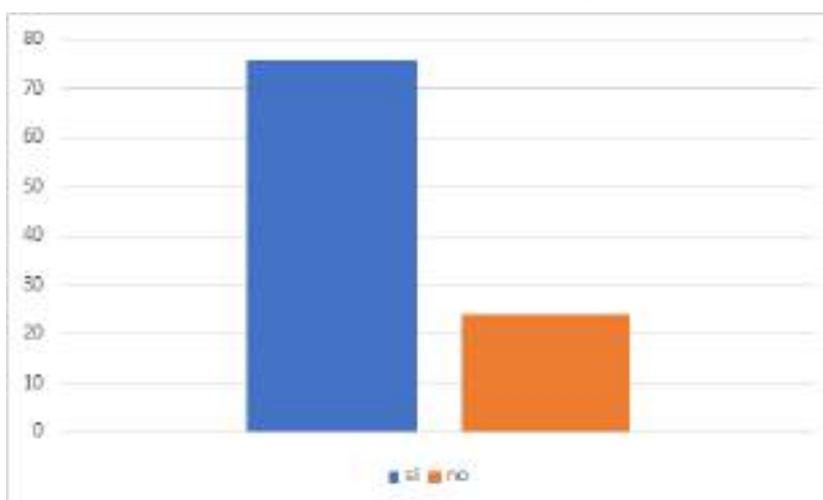
**Ref 4.-** 54 de los 100 encuestados indican negativa a esta pregunta y solo 46 de ellos piensan que el cobró se realizó de forma ágil.

**Pregunta 5.- ¿Se le vuelven a solicitar sus datos completos a la hora de elaborar facturas?**



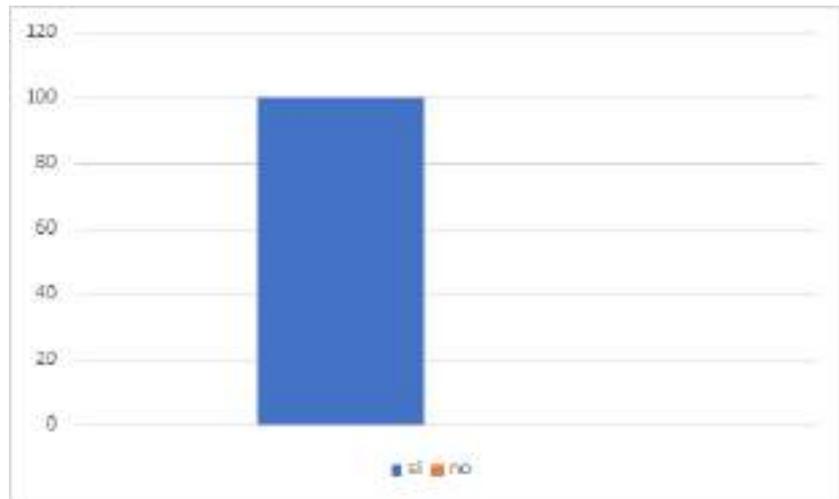
**Ref 5.** La gran mayoría de usuarios mencionó que se le solicita sus datos personales completos a la hora de elaborarles facturas de pago.

**Pregunta 6. ¿Le parece incomodo tener que entregar sus datos de facturación cada vez que realiza un nuevo pago?**



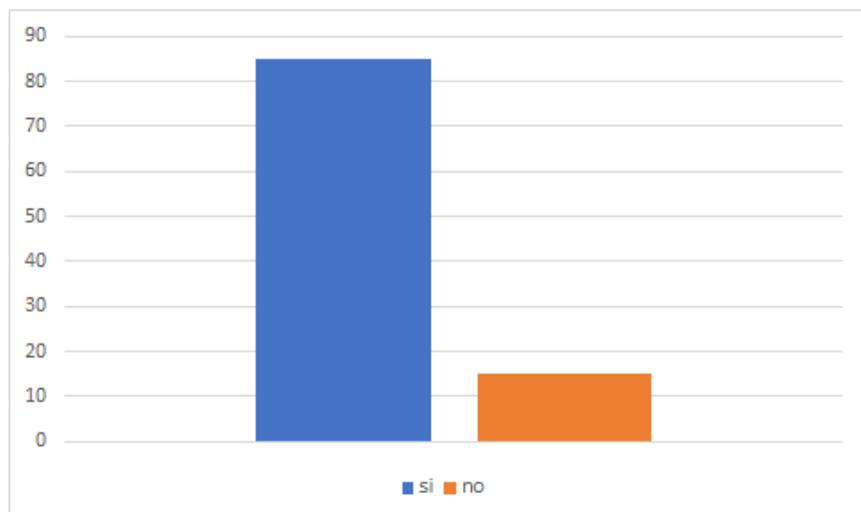
**Ref 6.-** De un total de 100 encuestados, 76 indican que sienten incomodidad al tener que dar sus datos de facturación cada vez que realizan un pago.

**Pregunta 7. ¿Se llevó a cabo una clase de inducción para presentarle el programa académico?**



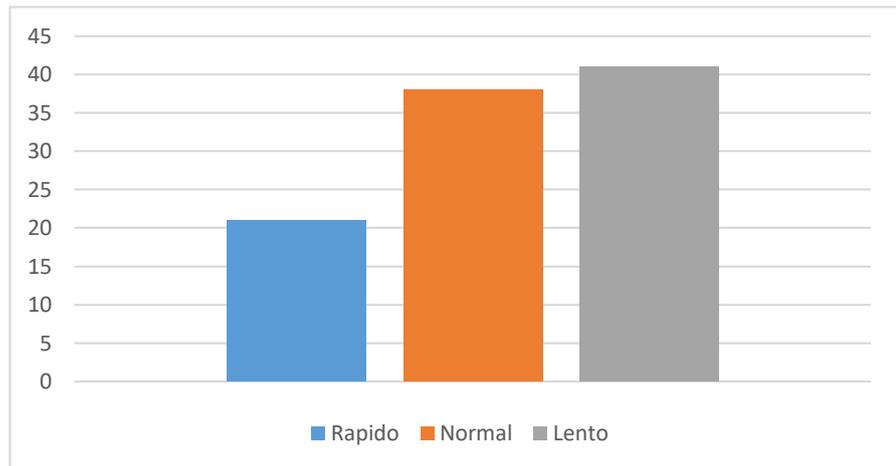
**Ref 7.** Ninguno de los usuarios dijo haber recibido una clase de inducción que les presentara el modelo académico.

**Pregunta 8. ¿Se le explicó a cabalidad todos los aspectos del contrato de prestación de servicios?**



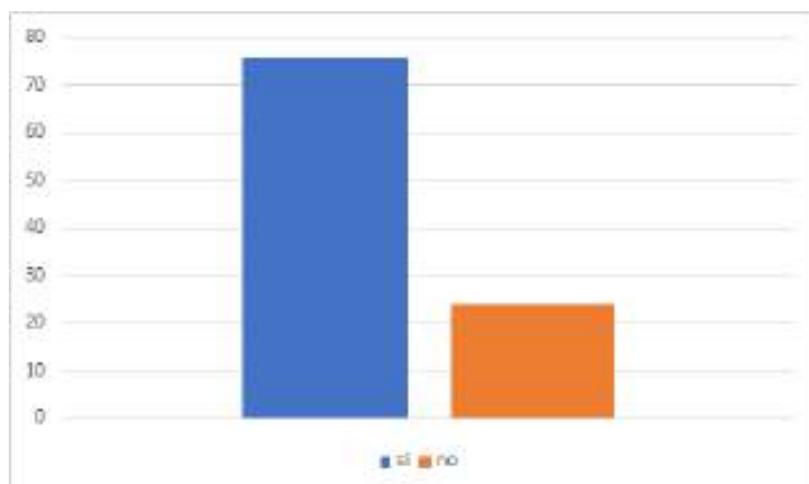
**Ref 8.** Solo quince usuarios indicaron no haber recibido una explicación completa de las obligaciones y derechos inherentes al contrato.

**Pregunta 9.** ¿Cómo considera usted al proceso de matriculación que ejecuta la empresa?



**Ref 9.** Cuarenta y uno de los usuarios entrevistados consideran que el proceso de matriculación es lento, treinta y ocho consideran que se realiza a un ritmo normal y veintiuno lo consideran rápido.

**Pregunta 10.** ¿Considera usted que proceso de matriculación debe mejorarse de forma urgente?



**Ref 10.** La gran mayoría de los usuarios, 76 de los encuestados, indicaron que el proceso de matriculación debía mejorarse de forma urgente, a su vez treinta y un de esos usuarios indicaron que no.

### **3.10. La entrevista**

Gadamer (2001), dijo que la entrevista es un instrumento atributivo de los procesos investigativos. El conocimiento, generalización, y praxis de la entrevista requiere un análisis de los varios criterios involucrados en tal herramienta.

#### **3.10.1. Entrevistas realizadas al personal a cargo de matriculación y cobranza de la empresa Windsor Academy.**

**Entrevista a responsables del proceso de matriculación cobranza.**

**Entrevista a los asesores a cargo.**

**Asesor 1.**

**Nombre:** Tatiana García

**Valor total de cartera:** \$1845.00

**1.- ¿Opina usted que el proceso de cobranza de cobranza actual es útil para alcanzar su meta de cobranza mensual?**

No. El actual proceso presenta falencias como datos limitados del estudiante, muchas veces números de celular erróneos que no permite llegar a la cobrar toda la cartera mensual.

**2.- ¿Cree contar con las herramientas necesarias para cumplir con esta labor?**

Sí. Las herramientas como bases telefónicas y movilización para hacer la labor de cobranza si la tenemos a nuestra disposición.

**3.- ¿Tiene la información de sus clientes siempre disponible y actualizada para ejecutar el proceso de cobranza?**

Existen falencias de información de estudiantes antiguos con carteras vencidas que limitan poder cobrar esos saldos o cuentas pendientes.

**4.- ¿Cree usted que la cartera vencida se reduciría si tuvieron un mejor procedimiento de registro?**

Si, si contamos con un procedimiento de registro y control podremos tomar las medidas de cobranza a tiempo, y no esperar que los estudiantes con saldos de pago de 3 y hasta 6 meses se retiren sin pagar

**Asesor 2.**

**Nombre:** Sharon Astudillo

**Valor total de cartera:** \$3168.00

**1.- ¿Opina usted que el proceso de cobranza de cobranza actual es útil para alcanzar su meta de cobranza mensual?**

Yo opino que nuestro proceso de cobranza mensual nos ayuda bastante a llegar a nuestras metas ya que contamos con diferentes herramientas.

**2.- ¿Cree contar con las herramientas necesarias para cumplir con esta labor?**

por supuesto ya que contamos con transporte para visitas, telefonía para hacer nuestras llamadas, promociones para incentivar a los clientes a cancelar a tiempo.

**4.- ¿Tiene la información de sus clientes siempre disponible y actualizada para ejecutar el proceso de cobranza?**

Si nosotros actualizamos nuestra base de datos cada 3 meses que comenzamos un nuevo nivel,

**5.- ¿Cree usted que la cartera vencida se reduciría si tuvieron un mejor procedimiento de registro?**

Claro ya que con mayor información de los estudiantes y sus representantes tendríamos mayor eficiencia en la búsqueda de las personas.

**Asesor 3.**

**Nombre:** Daniela Sarango

**Valor total de cartera:** \$3545.00

**1.- ¿Opina usted que el proceso de cobranza actual es útil para alcanzar su meta de cobranza mensual?**

En realidad, no hay un proceso establecido nosotros no tenemos pautas definidas para hacer el proceso de cobranza sino más bien lo hacemos en forma empírica por llamada por mensajes que alguna otra manera si hay un resultado, pero no creo que hay un resultado del 100%

**2.- Cree contar con las herramientas necesarias para cumplir con esta labor?**

Es decir, las herramientas que creo que tenemos a la mano son nuestros propios teléfonos nuestra propia disponibilidad de en el tema de del horario que tenemos que darnos por los 2 días a la semana para hacer cobranza y ya sea por llamadas o mensajes

**3.- Tiene la información de sus clientes siempre disponible y actualizada para ejecutar el proceso de cobranza?**

En cuanto a la información si ese si lo tengo siempre disponible porque si no los tengo en mi teléfono los tengo en mi base de pagos entonces en cuanto la información no tengo problema para para mandar un mensaje para hacer una llamada inmediatamente eso no hay problema en cuanto al manejo de la información

**4.- Cree usted que la cartera vencida se reduciría si tuvieron un mejor procedimiento de registro?**

Es en cuanto al manejo de la información global, no hay una sola base que nos diga por ejemplo si es que un cliente de una asesora debe tres meses y ya no está nosotros no sabemos cuánto debe, eso falta porque yo puedo saber de mi cartera, pero el resto no. No tenemos una sola base de datos que nos de la información de todos los alumnos, obviamente la gente a veces no quiere pagar eso ya fuera de todo el proceso no quiero pagar

## **Contador (como supervisor del proceso)**

**Nombre: José Luis Peña**

### **1.- Que factores inciden en la realización correcta del proceso de cobranza?**

Inciden la facturación y su proceso de seguimiento, lista de clientes actualizados constantemente y un conocimiento claro de los valores a recaudar por cada cliente

### **2.- En qué medida se ve afectado su trabajo al no tener una base de datos actualizada y confiable de los clientes de la empresa?**

Afecta directamente a los ingresos, ya que al no saber cuántos clientes tienes con exactitud no sabes cuánto será tu ingreso exacto

### **3.- Como evalúa usted el desempeño de los asesores en la ejecución de registrar usuarios nuevos y el proceso de cobranza.**

Mediante reportes semanales en base a una nómina matriz para ir viendo el aumento o disminución de clientes y así mismo si han cancelado o no.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de encuestas y entrevistas aplicadas**

##### **4.1.1. Análisis de entrevistas.**

Las entrevistas realizadas a las personas encargadas del departamento comercial, quienes captan al cliente, arrojan varios datos importantes, entre ellas las siguientes:

- Que, al no tener un proceso de matriculación definido, se deja espacio para que no haya el control adecuado del mismo. No se almacena la información requerida para continuar con labores académicas, de seguimiento y cobranza subsecuente.
- Al no tener estándares claros para la recolección de datos, los encargados de tomar esa información, redactan nombre y apellidos incompletos, no solicitan números de contacto, o correo electrónico y mucho menos verifican que dicha información este totalmente correcta. Esto desemboca en situaciones embarazosas ya que se debe actualizar dicha información de forma consecutiva, causando molestias a los clientes.
- Todas las entrevistadas concuerdan en tener todos los materiales necesarios para realizar la recolección de información, o realizar llamadas de seguimiento para cobranza o asistencia.

- Los registros de pago están sin actualizar, razón por la cual mucha cartera vencida no se ha podido ni se podrá recuperar, el proceso correcto de matriculación, debería dejar clara la información de los usuarios y sus representantes, a la vez que permite mantener al día la esa información para pagos posteriores y cartera vencida.
- Contaduría explica, además, que el no tener un proceso claro de matriculación, deja sin registros oficiales y reales de la cantidad de usuarios y los pagos que estos deben hacer, eso dificulta la creación de presupuestos confiables, y estados de resultado al final de cada mes.
- Todos concuerdan que tener información de actualizada, completa, y a tiempo puede dar un cambio de ciento ochenta grados al éxito de varios departamentos y procesos dependientes de esta acción.

#### **4.1.2. Análisis de encuestas.**

Tras haber encuestado a cien usuarios de la empresa, quienes registraron ingreso en el último nivel de estudios del año, tales encuestas realizadas arrojaron resultados muy importantes para esta investigación, entre los que detallaremos lo siguiente:

- Mientras la mayoría de usuarios que fueron encuestados consideran que el registro de sus datos se hace con agilidad, lo que debería ser un punto positivo a favor del proceso, también indica que esos datos no se registran de forma concienzuda y que muy probablemente esa sea una de las razones por las que los datos se registran incompletos en las fichas de inscripción.
- La mayoría de los usuarios se siente satisfecho con los resultados obtenidos en la prueba de ubicación, punto muy positivo del proceso anterior, lo que indica que la prueba de ubicación que se aplica fue técnicamente realizada y los resultados confiables.

- Cincuenta y siete del total de encuestados realiza pagos en efectivo, esos pagos se realizan de forma mensual, siendo extremadamente necesario tener la información de los clientes correctamente registrados.
- Ninguno de los usuarios ha recibido una clase de inducción sobre el proceso académico, y quince de ellos dicen no haber recibido en detalle la información referente al contrato de servicios académicos que deben firmar por el tiempo que permanezcan en el programa de la empresa.
- Mas de la mitad de los usuarios indicaron que al realizar los pagos, esto les demora demasiado tiempo, y además muchos usuarios consideran molesto el tener que repetir sus datos de facturación cada vez que realizan un pago.
- La mayoría de clientes encuestados concuerdan con que el proceso de matriculación actual es muy lento y una gran mayoría, además, considera que este se debe mejorar de forma urgente. Lo que deja entre ver una gran insatisfacción de clientes en cuanto al proceso de matriculación actual.
- Los encargados comerciales, no leen los contratos de servicios de forma detallada con los usuarios, por tanto, no se toma el contrato con la seriedad del caso resultando en usuarios que se retiran de forma abrupta del proceso, sin mayor explicación, y con acuerdos de pago pendientes.

#### **4.2. Plan de mejora.**

El plan de mejora debe ser muy claro y específico, razón por la cual se decidió usar la herramienta 5W2H para su correcta revisión. El 5W2H es una muy útil herramienta de gestión en la que se caracteriza siete preguntas que nos permiten generar planes de acción ordenados y correctamente dispuestos.

## PLAN DE MEJORA

What?	Why?	Who?	Where?	When?	How?	How much?
Organizar el proceso de matriculación.	Agilizar el posterior proceso de cobranza	Gerente	Sala de gerencia.	Durante los meses de abril y mayo 2020.	Utilizando formatos y procedimientos adecuados.	los \$1.000 y
Recopilar información de clientes de forma clara y completa.	Tener a la mano información necesaria para el seguimiento académico y cobranza.	Asesores comerciales, recepcionista, contador.	Área de recepción y ventas.	Durante el proceso de matriculación	Mediante aplicación de proceso de matriculación ordenado.	la \$1.000 un de

<p>Obtener un programa de registro y facturación en línea.</p>	<p>Para automatizar los registros de usuarios y mejorar la cobranza.</p>	<p>Gerente</p>	<p>Locales comerciales de ofertantes.</p>	<p>Mes de mayo de 2020 a octubre 2020 (periodo de evaluación del sistema)</p>	<p>Solicitando cotizaciones</p>	<p>Según valores cotizados, entre \$1500.00 a \$3500.00.</p>
<p>Registrar información en el sistema.</p>	<p>Para mantener información actualizada.</p>	<p>Asesores comerciales, recepcionista, contador.</p>	<p>Área de recepción y ventas.</p>	<p>Tras la obtención del programa en línea.</p>	<p>Capacitación al personal sobre la toma de datos.</p>	<p>\$1.000</p>
<p>Correlacionar información del sistema con sustentos en físico.</p>	<p>Para mantener una cartera de cobranza saludable.</p>	<p>Contador y Gerente.</p>	<p>Sala de Gerencia</p>	<p>Mensualmente</p>	<p>Revisando comprobantes y datos registrados.</p>	<p>\$2.000</p>



previo del futuro nuevo usuario del programa, y con el resultado lo ubican en uno de los niveles que la empresa ofrece y lo registra en la ficha inscripción del usuario.

**4.5.3. Pago.** - Los representantes comerciales direccionan al nuevo usuario y/o su representante para realizar el pago consecuente al programa de estudio que eligió.

**4.5.4. Facturación y registro.** - El pago se debe realizar en la recepción de la empresa, a su vez la recepcionista recibe los documentos que los representantes comerciales deben proporcionar para su posterior archivo y subida de datos a la nube.

**4.5.5. Inducción y entrega de material didáctico.** – Recepción planifica junto con el usuario una fecha y hora en que pueda recibir una inducción al programa académico más la entrega del material didáctico acorde al nivel del estudiante.

**4.5.6. Firma del contrato de servicios.** – Habiendo recibido el contrato de prestación de servicios de parte del representante comercial, los usuarios nuevos y/o sus representantes, se procede a la firma del mismo en recepción, se archiva, y se entrega una copia al usuario y/o su representante. Formalizando de ese modo la matrícula y completando el proceso de matrícula.

Este proceso debe socializarse con todo el personal a cargo del mismo, desde los asesores comerciales, hasta el contador, recepcionista y gerente, quienes deben demostrar total manejo del mismo. Es importante, además, que todos los miembros de la empresa tengan una inducción a este proceso, para que todos quienes conforman la empresa sepan cómo se debe desarrollar el mencionado proceso y tengan parte activa en la mejora. Es recomendable que el mapa del proceso se exhiba en las oficinas de la empresa.

Se recomienda también ejecutar este proceso de matriculación teniendo en cuenta todos los pasos a seguir en el mismo, con agilidad para mejorar la imagen que el cliente tiene de la empresa y de sus procesos.

#### 4.6. Diagrama de Flujo del Proceso del Software de Matrícula

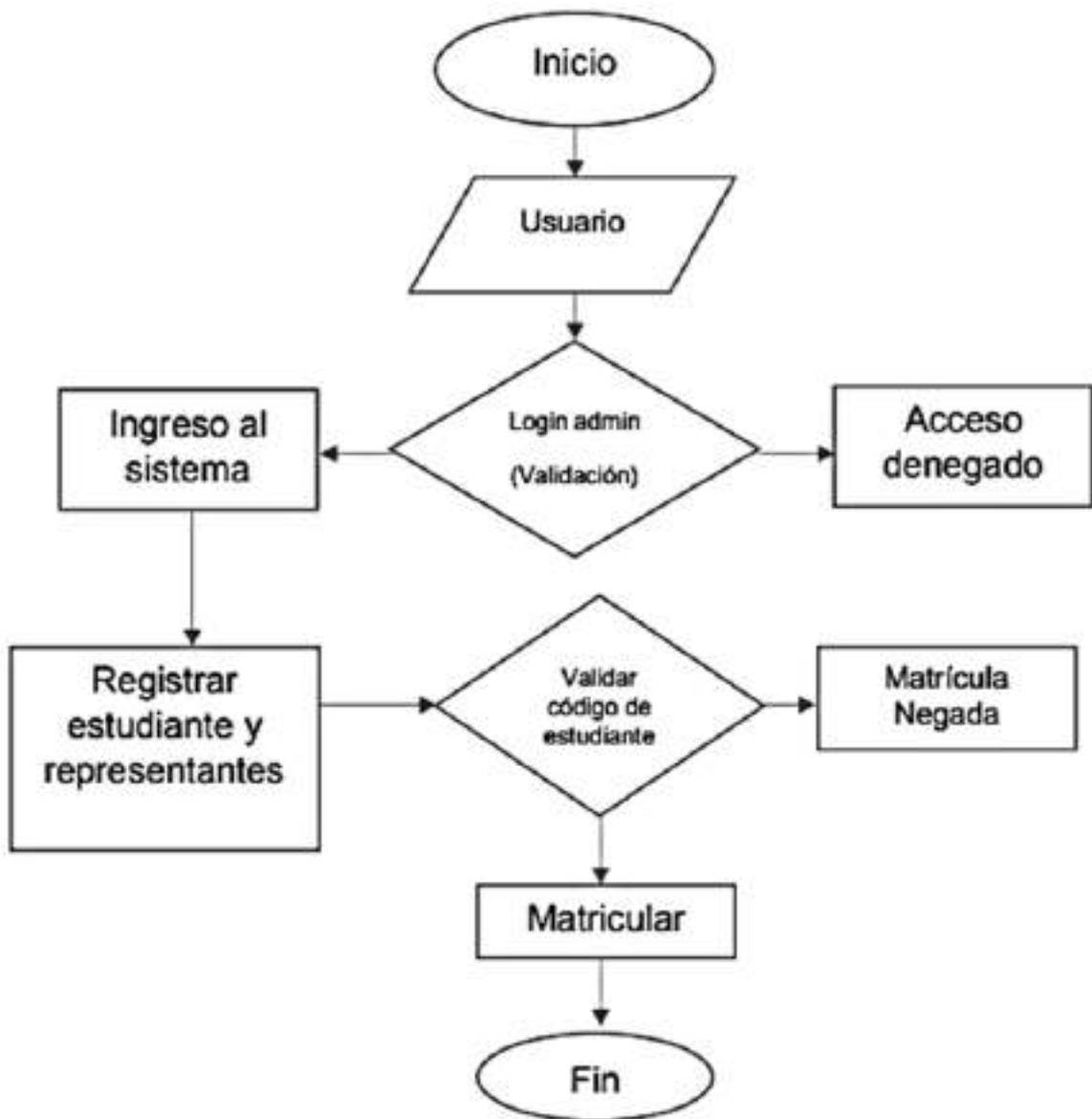


Figura 2 Proceso de matrícula en el sistema

Para su respectiva matrícula el estudiante, deberá crear una cuenta de usuario con su respectiva clave de acceso a fin de salvaguardar sus datos personales en lo que respecta al proceso de validación de datos, cuando haya realizado esto, se le generará un código, dicho código será importante y fundamental para completar su matrícula, si no llega dicho correo con el código se deberá solicitar apoyo del servicio del departamento de cómputo para revalidar sus datos.

#### 4.6.1. Diagrama de Flujo de la Matrícula



Figura 3 Flujograma de matrícula

Posterior a la matricula en el sistema, se abrirá otra pantalla en la cual aparecerá el comprobante de matrícula del estudiante, para finalizar con este proceso, únicamente, el estudiante deberá guardar sus datos y con eso completaría lo que respecta a su proceso de matrícula, en este punto no existen problema pues si el estudiante pudo matricular en el procedimiento anterior pasará directamente a este, caso contrario, en el mismo proceso anterior se le identificará el error de existir el mismo.

#### 4.6.2. Diagrama de Flujo del Registro de estudiante

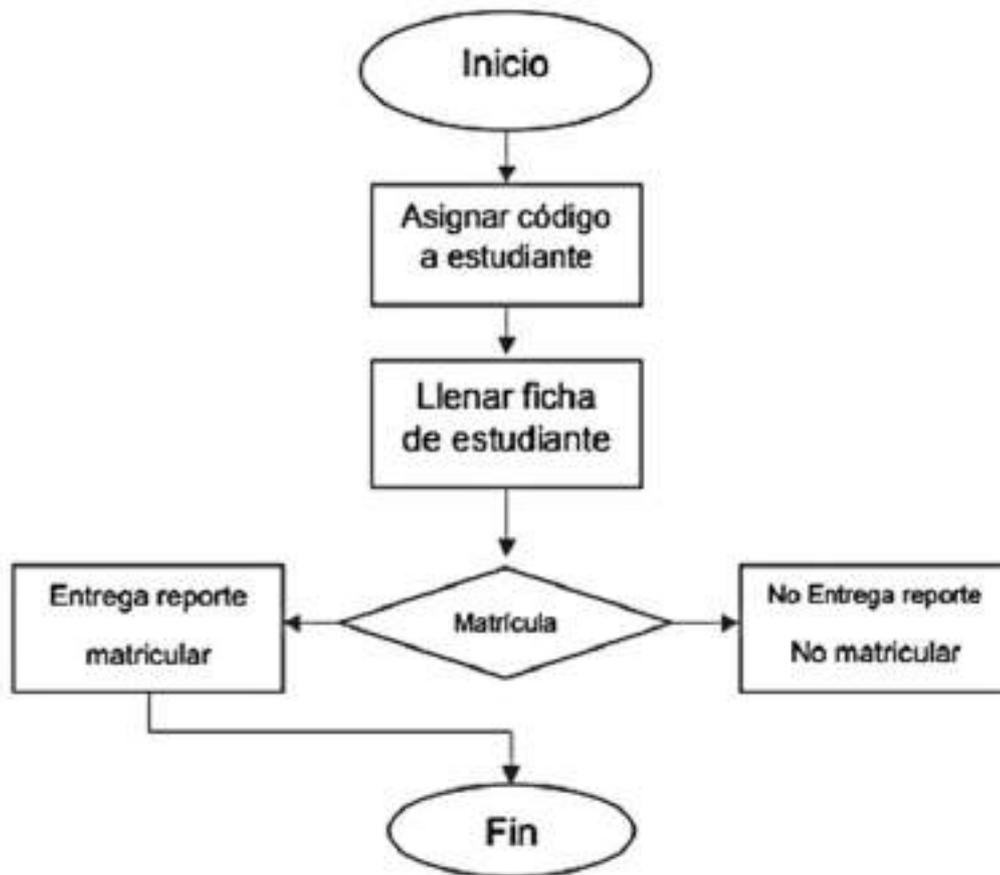


Figura 4 Flujograma del registro del estudiante

Los datos del estudiante quedan registrados en el sistema de matriculación, por lo tanto, el siguiente paso a seguir es la asignación del código del estudiante, para esto la secretaria, debe llenar una ficha con los datos completos del estudiante, si existen percances se contactará con el estudiante para que el mismo repita el paso anterior, si no existe inconveniente alguno, se procede a la entrega del comprobante de matrícula.

#### 4.6.3. Narrativa del Proceso de Matrícula

En este apartado, se hace una unificación de todos los procesos que se han llevado a cabo para el proceso de matriculación del estudiante, basado en los flujogramas

anteriores, se crea uno madre, donde se enlazan todos los procesos de una forma narrativa, quedando de esta manera:

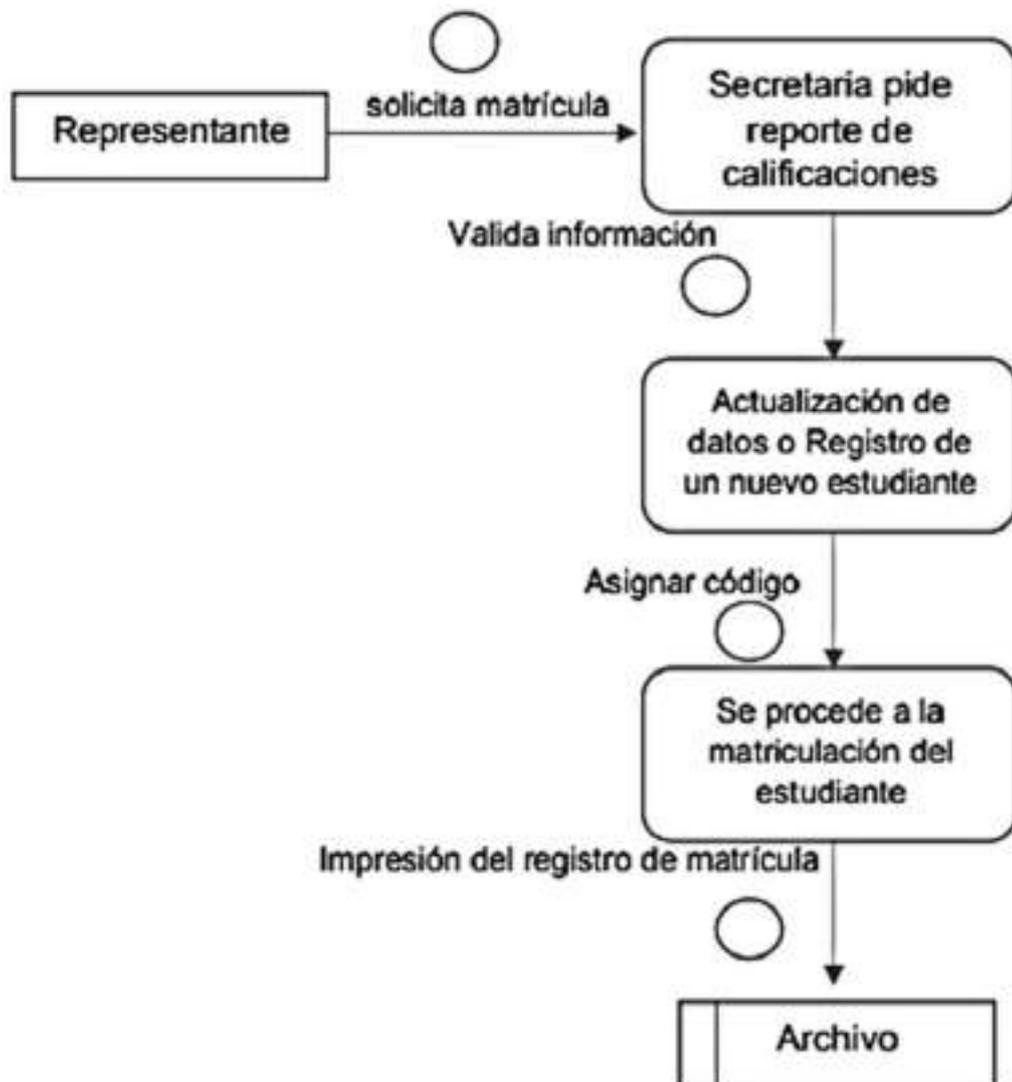


Figura 5 Narrativa del proceso de matrícula del estudiante

1. El representante solicita matrícula en el centro educativo
2. La secretaria pide documentación (reporte de calificaciones) para validar.
3. La secretaria realiza el proceso de actualización de datos del estudiante si el del mismo centro educativo, pero si es nuevo llenar los datos del nuevo estudiante
4. La secretaria procede a la matriculación del estudiante y se le asigna un código
5. Se realiza la impresión de la matrícula

## **Conclusiones.**

Como punto importante de esta entrega académica, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se fundamentó aspectos teóricos de procesos y gestión académica y como el desarrollo de los mismos influye en la satisfacción de los clientes, lo permitió concluir que el proceso de matriculación es el paso inicial en la vida académica de los usuarios de los programas de estudio de la empresa, convirtiéndolo en un proceso de vital importancia para el desarrollo de otros procesos, como los de seguimiento académico y de cobranza.
- Con base en los instrumentos aplicados, se evidenció la incomodidad que siente el cliente al tener que dar sus datos de forma reiterada cada vez que realiza pagos o compra libros además se evidencia que los clientes no reciben una inducción académica.
- A pesar de todo lo mencionado, los responsables del proceso de matriculación indican tener las herramientas para realizar el proceso, así que lo que se puede concluir es que no tener una ruta de proceso clara, y mínimo control de cumplimiento, llevan a que este proceso se realice de forma vaga e incompleta.
- Se propone procedimiento de matriculación para los usuarios del local de enseñanza de idiomas extranjeros Windsor Academy con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes.

## Recomendaciones

- Se recomienda que la institución tome medidas urgentes para corregir los resultados que se están produciendo al no tener un proceso de matriculación claro, que afecta al proceso de cobranza y desemboca en insatisfacción del cliente en cuanto al mencionado proceso, para ello se sugiere que la institución aplique un proceso de matriculación efectivo.
- El control de la ejecución del proceso es muy importante, para ello se recomienda que contaduría tome el tiempo necesario para revisar la ejecución del proceso en todas sus etapas y diagnosticar posibles mejoras y/o falencias en el mismo. Los ejecutores del proceso deben estar en continua capacitación para mantener estándares de calidad elevados.
- El programa web de matriculación, asistencia, y cobranza debe ser revisado continuamente y debe entregarse un informe de su funcionamiento cada seis meses, dicho informe debe ser elaborado entre recepción y contaduría. Un nuevo informe debe ser elaborado un año después de haber iniciado a usar el programa para el seguimiento respectivo.
- Se recomienda correlacionar los resultados de cobranza mensual con los datos registrados en el sistema de matriculación y las facturas como resultado de pagos, de ese modo poder medir la efectividad del proceso de matriculación.
- Es importante, finalmente, aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios del programa después de tres, y seis meses para verificar la mejora en este aspecto, siendo esto de importancia trascendental para la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- A., B. (enero-junio de 2017). Calidad educativa: concepciones y debate. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa.*, 19(1), 1-3.
- Abrego, D., Sánchez, Y., & Medina, J. (2016). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y Administración*, 303-320.
- Adler, P., & Heckscher, C. (2013). La empresa colaborativa y ambidiestra. *Universia Business Review*, 4(40), 34-51.
- Aguilar, P., & Medina, J. (2013). Administración y calidad de la información de los sistemas de información contable de las PYMES. *Cuadernos de Administración*, 9.
- Ahumada, E., & Perusquia, J. (2015). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y Administración*, 127-158.
- Alonso, L. (abril- agosto de 2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia. *RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas.*, 15(2), 183-199.
- Bernal, C., Frost, J., & Sierra, H. (2014). Importancia de la gerencia del conocimiento: contrastes entre la. *Estudios Gerenciales*, 8.
- Carranza, M., Islas, C., & Maciel, M. (octubre de 2018). Percepción de los estudiantes respecto del uso de las TIC y el aprendizaje del idioma inglés. *Revista Apertura*, 10(2), 50-63.
- Castrillón, J., Cabeza, L., & Lombana, J. (2015). Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. *Contaduría y Administración*, 20.
- Castro, E., Miquilena, E., & Peley, R. (2002). Liderazgo y el éxito de la gestión administrativa. *CICAG*, 3(1), 43-58.
- CEP. (2018). Ley Orgánica de Educación Superior. Quito, Pichincha , Ecuador : Corporación de Estudios y Publicaciones.

- Colella, L., & Díaz, R. (mayo-agosto de 2015). El discurso de la calidad educativa: una análisis crítico. *Educación y Educadores*, 18(2), 287-303.
- Cruz, L. (2013). El concepto de poder en la administración . *Contaduría y Administración*, 39-57.
- Educación., C. C. (2016). Para una mejora en la autogestión escolar: análisis de los programas de la Reforma. *Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia.*, XLV(3), 11-54.
- Estrada, R., Zamarripa, R., Zuñiga, P., & Martínez., I. (septiembre-diciembre de 2016). Aportaciones desde la minería de datos al proceso de captación de matrícula en instituciones de educación superior particulares. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 1-21.
- Franco, M. (enero-junio de 2017). La calidad de la educación está condicionada por la calidad de nuestros profesores. *Praxis Educativa*, 21(3), 32,33.
- Fundamentos de Marketing, 13a. Edición, de Stanton, Etzel y Walker, Mc Graw Hill, 2004, Pág. 212.
- Godinez, A. (julio-marzo de 2017). Abrir una universidad es tan fácil como abrir una tortillería: la participación de las instituciones de educación particulares en la matrícula de posgrado en México. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa.*, 8(14), 14.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51.
- Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de Malhotra Naresh, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, Págs. 115 y 168.
- Importancia de las Matriculas. (2014). Documentos de investigación. Recuperado de [ensayos/Matriculas/55141638.html](http://ensayos/Matriculas/55141638.html).

- Madero, S., & Barbosa, G. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y Administración*, 22.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004)
- ESIC. 2012. Manual de Procedimientos del Sistema de Calidad Abreviado Ed.0 ESIC © Copyright. Todos los derechos reservados. Septiembre 2012
- Martín Linares, X., Segredo, A. M., & Perdomo Victoria, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Scielo*, 8.
- Martín, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 8.
- Meza, A., Toscano, B., & Bernal, A. (2016). EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTION INSTITUCIONAL, ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ACADÉMICOS. *Researchgate*, 10.
- Naranjo, J., & Calderón, G. (2015). Construyendounaculturadeinnovación.Unapropuestadetransformación cultural. *Estudios Gerenciales*, 14.
- Noruega, A., Barbosa, D., & Castro, G. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales*, 9.
- Nuques, J C.; Zambrano, Ma. J. 2009. Mplementación de un Sistema de Matriculación y Notas
- Paladines, F., Yaguache, J., & Altamirano, V. (2015). Gestión de la comunicación estratégica en las organizaciones: enfoque ecuatoriano e internacional. *Razón y Palabra*, 19(92), 1-32.
- Pérez, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 9.

- Polanco, J., Ramírez, F., & Orozco, M. (2016). Incidencia de estándares internacionales en la sostenibilidad corporativa: una perspectiva de la alta dirección. *Estudios Gerenciales*, 12.
- San Emeterio, C. (2014). La delimitación contingente del espacio organizacional basada en procesos de saber. *Contaduría y Administración*, 41-63.
- Torres, M., & Yépez, D. (Julio-septiembre de 2018). Aprendizaje cooperativo y TIC y su impacto en la adquisición del idioma inglés. *Revista mexicana de investigación educativa*, 23(78), 861-882.
- Valenzuela, M., Romero, K., Vidal, C., & Philominraj, A. (mayo-agosto de 2016). Factores que influyen en el Aprendizaje del idioma inglés de nivel inicial en una Universidad Chilena. *Revista Formación Universitaria*, 9(6), 636-71.

## **Anexos**

### **Encuesta de nivel satisfacción con el proceso de integral de matriculación.**

**1.- ¿Considera usted que el procedimiento de toma de sus datos de registro se llevó acabo con rapidez y eficiencia?**

**Si**

**No**

**2.- ¿El resultado de la prueba de ubicación llenó sus expectativas?**

**Si**

**No**

**3.- ¿Cuál de las siguientes formas de pago utilizó usted para cancelar su programa?**

**Efectivo**

**Tarjeta de crédito**

**Cheques**

**4.- ¿Recepción realizó el cobro de forma ágil?**

**Si**

**No**

**5.- ¿Se le vuelven a solicitar sus datos completos a la hora de elaborar facturas?**

**Si**

**No**

**6.- ¿Le parece incomodo tener que entregar sus datos de facturación cada vez que realiza un nuevo pago?**

**Si**

**No**

**7.- ¿Se llevó a cabo una clase de inducción para presentarle el programa académico?**

**Si**

**No**

**8.- ¿Se le explicó a cabalidad todos los aspectos del contrato de prestación de servicios?**

**Si**

**No**

**9.- ¿Cómo considera usted al proceso de matriculación que ejecuta la empresa?**

**Rápido**

**Normal**

**Lento**

**10.- ¿Considera usted que proceso de matriculación debe mejorarse de forma urgente?**

**Si**

**No**

## Windsor Diagnostic Exam

### Grammar

- I \_\_\_\_\_ from France.
  - is
  - are
  - am
  - be
- This is my friend. \_\_\_\_\_ name is Peter.
  - Her
  - Our
  - Yours
  - His
- Mike is \_\_\_\_\_.
  - my sister's friend
  - friend my sister
  - friend from my sister
  - my sister friend's
- My brother is \_\_\_\_\_ artist.
  - the
  - an
  - a
  -
- \_\_\_\_\_ 20 desks in the classroom.
  - This is
  - There is
  - They are
  - There are
- Paul \_\_\_\_\_ romantic films.
  - likes not
  - don't like
  - doesn't like
  - isn't likes
- Sorry, I can't talk. I \_\_\_\_\_ right now.
  - driving
  - 'm driving
  - drives
  - drive
- She \_\_\_\_\_ at school last week.
  - didn't be
  - weren't
  - wasn't
  - isn't
- I \_\_\_\_\_ the film last night.
  - like
  - likes
  - liking
  - liked
- \_\_\_\_\_ a piece of cake?  
No thank you.
  - Do you like
  - Would you like
  - Want you
  - Are you like
- The living room is \_\_\_\_\_ than the bedroom.
  - more big
  - more bigger
  - biggest
  - bigger
- The car is very old. We're going \_\_\_\_\_ a new car soon.
  - to buy
  - buying
  - to will buy
  - buy
- Jane is a vegetarian. She \_\_\_\_\_ meat.
  - sometimes eats
  - never eats
  - often eats
  - usually eats
- There aren't \_\_\_\_\_ buses late in the evening.
  - some
  - any
  - no
  - a
- The car park is \_\_\_\_\_ to the restaurant.
  - next
  - opposite
  - behind
  - in front
- Sue \_\_\_\_\_ shopping every day.
  - is going
  - go
  - going
  - goes
- They \_\_\_\_\_ in the park when it started to rain heavily.
  - walked
  - were walking
  - were walk
  - are walking
- \_\_\_\_\_ seen fireworks before?
  - Did you ever
  - Are you ever
  - Have you ever
  - Do you ever
- We've been friends \_\_\_\_\_ many years.
  - since
  - from
  - during
  - for
- You \_\_\_\_\_ pay for the tickets. They're free.
  - have to
  - don't have
  - don't need to
  - doesn't have to
- Jeff was ill last week and he \_\_\_\_\_ go out.
  - needn't
  - can't
  - mustn't
  - couldn't
- These are the photos \_\_\_\_\_ I took on holiday.
  - which
  - who
  - what
  - where
- We'll stay at home if it \_\_\_\_\_ this afternoon.
  - raining
  - ruins
  - will rain
  - rain
- He doesn't smoke now, but he \_\_\_\_\_ a lot when he was young.
  - has smoked
  - smokes
  - used to smoke
  - was smoked
- Mark plays football \_\_\_\_\_ anyone else I know.
  - more good than
  - as better as
  - best than
  - better than
- I promise I \_\_\_\_\_ you as soon as I've finished this cleaning.
  - will help
  - am helping
  - going to help
  - have helped
- This town \_\_\_\_\_ by lots of tourists during the summer.
  - visits
  - visited
  - is visiting
  - is visited

## Ficha de inscripción.

	<b>CENTRO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMAS "AVANT BY WINDSOR"</b>	
	FECHA DE INGRESO: _____	NIVEL: _____
	HORARIO DEL USUARIO: _____	GRUPO ASIGNADO: _____

DATOS PERSONALES		
Nombre: _____	Apellidos: _____	
Cédula: _____	Edad: _____	Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M
Fecha de Nacimiento: _____	Ocupación: _____	
Domicilio: _____	n°: _____	Trabajo: _____
Localidad: _____	Provincia: _____	Ciudad: _____
Correo-electrónico: _____		
Teléfonos: _____	Casa _____	Trabajo _____ Móvil _____

FORMACIÓN ACADÉMICA	
<input type="checkbox"/> Formación Primaria	<input type="checkbox"/> Formación Universitaria
<input type="checkbox"/> Formación Secundaria	<input type="checkbox"/> Otro
Nombre de la institución: _____	

DATOS DEL REPRESENTANTE (Si es menor de edad)		
Nombre: _____	Apellidos: _____	
Cédula: _____	Fecha de Nacimiento: _____	Ocupación: _____
Domicilio: _____	n°: _____	Piso: _____
Correo-electrónico: _____		
Teléfonos: _____	Casa _____	Trabajo _____ Móvil _____

DATOS PARA FACTURACIÓN	
Nombre: _____	Monto: _____
Cédula o Ruc: _____	Forma de pago: _____
Dirección: _____	Adicional: _____



"Aprende Inglés real para toda la vida"  
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMAS AVANT BY WINDSOR ABW S.A. – MATRIZ MACHALA  
Dirección: Av. Alejandro Castro Benitez Telf. 072 786 194  
E-mail: windsormachala@gmail.com

**CÓMO SE ENTERÓ DE NUESTRO PROGRAMA:** (Marcar sólo una)

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Referido             | <input type="checkbox"/> Prensa   |
| <input type="checkbox"/> Amigos/as            | <input type="checkbox"/> Internet |
| <input type="checkbox"/> Carta/Folleto        | <input type="checkbox"/> Asesor:  |
| <input type="checkbox"/> Otra (indicar cuál): |                                   |

**¿POR QUÉ ESTAS INTERESADO/A EN REALIZAR EL PROGRAMA?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Quiero iniciar algún tipo de capacitación de inglés     | <input type="checkbox"/> Me lo han pedido en mi trabajo |
| <input type="checkbox"/> Está relacionado con la tarea que realizo en mi entidad | <input type="checkbox"/> Desarrollo profesional         |
| <input type="checkbox"/> Está relacionado con mis estudios                       | <input type="checkbox"/> Me lo han recomendado          |
| <input type="checkbox"/> Necesito una certificación                              | <input type="checkbox"/> Otros                          |

Cedula de estudiante

Cedula de representante

Fecha y firma:

El Alumno(a) declara que ha recibido la explicación suficiente, clara y detallada del método multimedia para la enseñanza del idioma inglés.

Declara que conoce y acepta su obligación de asistir regularmente a clases, reservar con anticipación a encuentros, y clases complementarias que le sean necesarias.



"Aprende inglés real para toda la vida"

**CENTRO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMAS AVANT BY WINDSOR ABW S.A. – MATRIZ MACHALA**

Dirección: Av. Alejandro Castro Benítez Telf. 072 786 194

E-mail: windsormachala@gmail.com



**CENTRO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMAS "AVANT BY  
WINDSOR"**  
**RUC. 0791794277001**

Contrato

No. 000.099

En la ciudad de Machala, a los \_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, las partes que más adelante se describen, convienen en la utilización del Programa para el Aprendizaje del idioma inglés, contenido en las cláusulas siguientes:

**PRIMERA.-** Comparecientes: Comparecen libre y voluntariamente a la celebración de este contrato:

1.-El señor(a) mayor de edad, \_\_\_\_\_ capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones con Cédula: \_\_\_\_\_ nacionalidad \_\_\_\_\_ que para efectos de este contrato obligaciones se designará como El Alumno(a).

Dirección \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Cumpleaños \_\_\_\_\_

Las partes aclaran que la persona que se beneficiará del servicio de enseñanza es el menor de edad \_\_\_\_\_ pero que las obligaciones económicas que nacen de este contrato serán asumidas por la persona que suscribe este documento en calidad de representante, quien será responsable de que el menor cumpla las demás obligaciones estipuladas en la Cláusula Quinta.

2.- Centro de Idiomas Avant by Windsor, Machala. Sociedad legalmente constituida al amparo de las leyes de la República del Ecuador, a la que para efectos de este contrato se designará simplemente Windsor Academy, es titular de la franquicia de Windsor y de su sistema de enseñanza del idioma inglés.

**SEGUNDA. - Objeto y plazo:** El objeto de este contrato es dar a favor de El Alumno(a) \_\_\_\_\_ el servicio de enseñanza del idioma inglés, para lo cual Windsor Academy tiene como efectivamente hace a partir de la firma de este contrato, a disposición de El Alumno, los sistemas académicos necesarios para la enseñanza del inglés, según objetivo del aprendizaje planteado por El Alumno de conformidad con el detalle siguiente:

Tipo de Curso: \_\_\_\_\_

Nivel de inicio: \_\_\_\_\_ Plazo en que el Alumno(a) podrá desarrollar el curso: de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_.

**TERCERA. - Precio y forma de pago:** El Precio total incluido matrícula y material didáctico:\$. \_\_\_\_\_

**CUARTA. - Obligaciones de Centro de Idiomas Avant by Windsor ABW.: Windsor Academy.** Se compromete a partir de la firma de este convenio a poner a disposición del alumno, y mantener durante todo el período de vigencia, los medios personales y materiales que a continuación se detallan:

1. Personal calificado para la enseñanza del idioma inglés en el nivel elegido, encargado de los diferentes controles didácticos. La asistencia del mencionado personal queda garantizada por Windsor.
2. Un aula de aprendizaje virtual disponible para el usuario 24/7, a excepción de los días de mantenimiento.
3. Libros y material didáctico diverso, formato digital, que podrá ser utilizado por el alumno en la sede o centros de Windsor. Cada alumno se hace responsable de la debida y correcta utilización de este material.
4. Un texto guía que debe ser adquirido por el usuario en el Centro de estudio, para el nivel del curso asignado.
5. El alumno podrá ameritar el congelamiento de programas anuales por un máximo de tres meses u otorgar clases online hasta cubrir el valor pagado (no aplica en programas mensuales.)

**QUINTA. - Obligaciones del alumno:** El alumno se obligará por este contrato a:

1. Pagar la totalidad del precio constante en la cláusula tercera de este contrato.
2. Respetar los derechos de propiedad intelectual relacionados con los sistemas de enseñanza y el material didáctico que Windsor le entregará con ocasión de este contrato. No podrá reproducir, difundir o hacer usos distintos de aquellos relacionados exclusivamente con su personal formación académica.
3. Asistir con regularidad al Centro de Enseñanza y utilizar apropiadamente los medios didácticos que Windsor ha puesto a su disposición.

- a. La falta de asistencia regular o el incumplimiento de los objetivos y políticas del curso en el plazo correspondiente no dará derecho a El Alumno a solicitar devolución del precio.
- b. La inasistencia por parte del usuario equivalente al 30% del total de las asistencias del nivel, resulta automáticamente en la pérdida del mismo
4. Reconocer la terminación y cabal cumplimiento del contrato, en aquellos casos en que su objeto se realice antes de finalizar el período previsto en la cláusula segunda de este contrato.
5. Autorizar a Windsor a procesar y almacenar su información personal.
6. Observar las exigencias del método de aprendizaje del inglés como son la asistencia a encuentros, clases complementarias, las que serán reservadas con la debida anticipación por parte del alumno.

**SEXTA. -Prohibición.** - Los contratos son intuitu persona y no admiten la transferibilidad de niveles del alumno a terceros, salvo casos de fuerza mayor calificados y comprobados por Windsor. (Enfermedad incurable, cambio de domicilio debidamente comprobado a ciudad o país donde no haya imposibilidad de transferir el alumno por falta de una Sede Windsor, ver clausula 4 literal 5

**SÉPTIMA. - Aceptación:** Las partes contratantes aceptan y ratifican las estipulaciones constantes en el presente instrumento por así convenir a su interés. **OCTAVA. - Especial.** - En caso de fuerza mayor, caso fortuito, incendio, terremoto, tempestad, explosión, plaga(as), pandemia(as), guerra(as) , promulgación de ley(es), mandato(s) , o decreto(s) , ejecutivo(s) , u otro acontecimiento o motivo que imposibilite al Centro de Idiomas Avant by Windsor ABW. Continuar brindando los servicios de capacitación (objeto del presente convenio), las partes aceptan expresamente que el Centro de Idiomas Avant by Windsor ABW podrá dar por terminado, de manera anticipada, el presente contrato y que dicha terminación no dará derecho alguno al alumno a exigir o reclamar indemnización, devolución y/o compensación alguna.

**NOVENA.** - Jurisdicción y competencia: En caso de suscitarse alguna controversia entre las partes, éstas renuncian fuero y domicilio y, se someten a los jueces de lo Civil de \_\_\_\_\_ y al trámite del juicio verbal sumario o ejecutivo a elección del actor

El Alumno declara que ha recibido de \_\_\_\_\_, explicación suficiente y detallada del programa para la enseñanza del idioma ingles de Windsor Academy. Declara que conoce y acepta su obligación de asistir regularmente a clases, reservar con anticipación refuerzos y complementary classes.

\_\_\_\_\_  
El Alumno(a)

\_\_\_\_\_  
Centro de Idiomas Avant by Windsor

CENTRO DE CAPACITACIÓN DE IDIOMAS AVANT BY WINDSOR ABW S.A.- MATRIZ MACHALA”

**“Inglés real para toda la vida”**

**Dirección: Centro Comercial La Piazza Telf: 098 489 4045 email: windsormachala**

