

IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA AL CENTRO DE COBRANZA DE LA UNIVERSIDAD ISTMO AMERICANA

LC. Y MDF. OBET RODRIGUEZ LAGOS

orodriguez@us.edu.mx

Dr. Juan Manuel Rodríguez Caamaño

jmrc@us.edu.mx

Universidad Istmo Americana

Mtra. Victoria Rodríguez Florente

Universidad Istmo Americana

Resumen

Hoy en día, en este mundo globalizado las exigencias y las necesidades de crecimiento tecnológico nos obligan a desarrollar e innovar nuevos proyectos para mantener a las empresas a la vanguardia en todos los procesos y funciones en el desarrollo y crecimiento de las mismas.

De acuerdo con Gómez (2007), se considera a la innovación el proceso intencional y planteado que se sustenta en la teoría y la reflexión y responde a necesidades que precisan ser transformadas para mejorar el logro de objetivos (Fullan 1991, 2002).

En las últimas dos décadas, la forma de realizar pagos ha cambiado en gran medida, con una abrumadora influencia del ecommerce y las transacciones electrónicas. La reciente normativa europea PSD2 -centrada en los pagos a través de Internet- supone un paso adicional en la continua transformación que experimenta este ámbito, a medida que las plataformas móviles conquistan terreno a las alternativas tradicionales de compra online y los monederos digitales sustituyen poco a poco al dinero convencional.

En particular, la tecnología es clave en la evolución de los medios de pago. De la necesidad de utilizar el efectivo en cualquier transacción, se pasa ahora a las sociedades cashless, en las que soluciones como los pagos desde el móvil y la biometría comienzan a ser habituales. En resumen, la entrada de nuevos competidores ha agitado un mercado que la banca dominaba por completo hasta hace poco. Éstas fueron las principales cuestiones que se abordaron durante el encuentro El futuro de los medios de pago: retos y oportunidades, que organizó EXPANSIÓN con el patrocinio de CGI.

El desembarco de los gigantes tecnológicos y las fintech en el mundo de los pagos ha supuesto una revolución para la concepción tradicional del negocio. "La tecnología ha abierto un escenario de colaboración: debemos trabajar junto con los actores existentes para generar valor", subrayó David Recio, head de Amazon Pay España. El sistema de pagos online de la compañía de Jeff Bezos llegó hace tres años a España. Puesto que el pago es el momento de la transacción en el que se establece un acuerdo entre vendedor y comprador, Recio hizo hincapié en que "nuestro gran objetivo siempre ha sido conseguir que ese intercambio de valor sea lo más cómodo posible para ambas partes".

La llegada de PSD2 implica que los bancos dejan de ser los únicos gestores de los datos de sus clientes, de manera que los propios usuarios pasan a tener control sobre la información y se produce una apertura de las entidades hacia sus clientes. En este sentido, los expertos de CGI

señalan que la implantación de esta normativa y la utilización de nuevos medios de pago electrónicos empujan hacia una transformación del ecosistema.

En particular, hace posible que los usuarios realicen pagos online instantáneos minimizando los intermediarios y conlleva la aparición de nuevos roles y oportunidades de negocio basados en la actividad que quieran llevar a cabo las empresas involucradas en el proceso de pago. Incrementa la seguridad necesaria para autorizar las transacciones, mejora la experiencia para los usuarios finales -que demandan servicios de valor añadido más atractivos y amigables para ser fieles a las compañías- y permite formas de pago en las que el vendedor o comprador actúe como iniciador de pagos.

Desde las soluciones biométricas hasta los pagos inmediatos, el papel de la innovación es clave en la transformación de este mercado. "La tecnología no sólo cambia la experiencia de usuario, sino nuestra propia experiencia como bancos", comentó Félix Uriarte, director de banca digital de Bankia. En paralelo, el experto añadió que "el negocio de los pagos ha pasado de ser una actividad tradicional a convertirse en un negocio basado en la tecnología, los datos y la experiencia de usuario". Esta nueva concepción ha abierto la puerta a las gigantes tecnológicas, compañías punteras en estos aspectos en el plano internacional.

"El proceso de pago es un momento crítico para el cliente; nuestro objetivo es minimizar ese dolor en el proceso de compra, y para el usuario es más doloroso pagar con efectivo o con la tarjeta que con el móvil", comentó Alberto Navarro, managing director de banca digital de MásMóvil.

Las operadoras de telecomunicaciones, que llegaron hace tiempo a este mercado, aportan soluciones como el pago con cargo a la factura móvil, que ya ha comenzado a despegar en España. Las compañías del sector combinan información de las transacciones financieras con sus propios datos de consumo para adelantarse a la demanda del usuario: "Todos queremos saber cuándo va a tener el cliente una necesidad financiera para poder abordarla", apuntó Navarro.

Acerca de la importancia de este segmento, Carmelo Portero, jefe de proyectos de medios de pago y PSD2 de Ibercaja, manifestó que "la transaccionalidad del pago se ha convertido en el aspecto más importante para el usuario". Dentro de la cadena de valor, Portero concluyó que "el pago ya es un punto fundamental que marca la diferenciación entre una y otra propuesta".

Al conocer el inicio de la pandemia del covid-19 en el mundo trae como consecuencias diversas afectaciones (como fueron el cierre, recorte de personal, decesos de seres humanos), a empresas, familias.

En el escenario actual, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación representa un paso importante hacia la innovación ya que posibilitan nuevas oportunidades de distribución del conocimiento y de adquisición de información, y también favorecen el aprendizaje constructivista y colaborativo basado en nuevas formas de aprender y de consumir información en el entorno digital (Beetham y Sharpe, 2007; Pérez-Maíllo, Sánchez-Serrano y Pedrero-Esteban, 2018). Desde hace dos décadas la digitalización de la educación superior ha abierto un amplio debate académico y profesional intentando dibujar hacia dónde deben dirigirse las fuerzas de cambio y los objetivos de innovación educativa bajo el principio de mejora basada en la evidencia y la sistematización de las experiencias presenciales que promueven la ciudadanía activa y contribuyen al desarrollo del alumno (García-Ruiz y Pérez-Escoda, 2020).

Por una parte, las medidas de confinamiento global han obligado a los sistemas de enseñanza superior de todo el mundo a explotar las posibilidades de la tecnología para la formación (Tejedor et al., 2021; Valencia, Garary y Cabero-Almenara, 2020). Por otra parte, esta "innovación forzada" también ha servido para identificar problemas, debilidades y espacios de reflexión, especialmente en lo que respecta a la innovación en los procesos de educación, evaluación y valoración. Las universidades han comprendido la importancia de redefinir sus procesos de formación transformándolos de presenciales a virtuales, y han tenido que demostrar su capacidad de adaptación a los futuros escenarios de confinamiento domiciliario (Tejedor, Cervi, Pérez-Escoda, y Tusa, 2020; Venegas-Ramos, Luzardo y Pereira, 2020).

El uso de la tecnología estaba generando un cambio de paradigma comunicacional y educativo debido al abaratamiento de costos, incremento del volumen de dispositivos, así como la facilidad de acceso y de producción (Pérez Tornero, 2020) que se ha visto acelerado con la pandemia global por COVID-19. La institución educativa enfrenta grandes desafíos ante el quiebre de paradigmas socioculturales, económicos y políticos, producto de la crisis

La crisis sanitaria que ha impuesto el Covid-19 (UNESCO, 2020). Como consecuencia inmediata, la humanidad está transformando, en un tiempo récord, sus referentes conceptuales, contextuales e históricos. En la sociedad tecnológica en la que vivimos solo se desenvolverán eficientemente los individuos que tengan competencias para poder producir, difundir y consumir la información de forma rápida, eficaz y eficiente (Robinson y Hullinger, 2008). Por ello, es imprescindible tener las habilidades necesarias para usar los recursos de búsqueda, producción y difusión de la información y saber comunicarla a través de los entornos digitales. El interés social por la utilización de estas herramientas debe ser aprovechado dentro del ámbito educativo (Herrera Mendoza, Acuña Rodríguez y Gil Vega, 2017). 3

Esta innovación de la plataforma de Centro de Pagos te permitirá procesar cobros a distancia de una forma segura y eficiente, reduciendo el riesgo de exposición de contacto físico de los clientes ante esta pandemia del covid-19.

Esta implementación tecnológica al sistema “**Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana. (CCUIA)**”, la cual es una herramienta que pretende ser de utilidad a todas las personas de la comunidad estudiantil, brindando la oportunidad de realizar el pago mediante, con la cual se pretende estar a la vanguardia UIA.

Se estimó conveniente proponer a la Universidad Istmo Americana implementar al sistema de cobranza existente, nuevos métodos y mecanismos para que puedan realizar los pagos referentes a las colegiaturas e inscripciones y otros a fines para que desde donde se encuentren puedan realizar sus pagos correspondientes de una manera segura, eficaz y eficientemente.

Desde el inicio de la pandemia del covid2 a la fecha ha transcurrido en un escenario que a afectado a todas las familias en el mundo en lo económico, familiar, psicológico, diferentes circunstancias derivadas del covid2 y también asociadas a los nuevos procesos de trabajo en el interior de la universidad y también los mecanismos de sistema bancarios en los procesos de acceso a las diferentes instituciones esto ocasiono demoras y complicaciones al realizar los pagos.

Esta situación aceleró en los procesos y mecanismos de impartir las clases desde la difretes plataformas (classroom, microst teams, google meets, etc.) tuvieron que evolucionar de una manera rapida implentando nuevas innovaciones tecnologicas requeridas hoy en dia, es lo que nos lleva a proponer la implementacion tecnologica de los difrentes mecanismos de pago apoyandonos en las difrentes redes sociales existentes hoy en dia como son (Facebook, Twitter,

Instagram, LinkedIn, Whatsapp, Telegran, Canales de Pago del sistema Bancario Mexicano.) que apoyandonos de estos mismo podramos brindar nuevas alternativas de pago (Terminales TPV, Chatbot, Call Center, App, Web, QR, Spei, Deposito Ventanilla, Deposito Referenciado, Deposito en Efectivo.) a toda la comunidad estudiantil y personal del área de cobranza de la Universidad Istmo América.

Palabras clave: gestión de universidades, centro de cobranza universitaria, modernización de la gestión.

Diseño teórico

- **Objeto de estudio y campo de acción.**

El objeto de estudio, elaborar un sistema integral de la universidad istmo americana, WinsisNet creado desde el 2018, es un sistema que cuenta con una integración de las áreas de control escolar y cobranza, nos enfocamos en especifico area de cobranza, la “Implementacion Tecnologica Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana. (ITCCUIA)”.

El campo de acción, implementacion tecnologica al sistema de cobranza con nuevos metodos de cobranza de los ya existentes, para toda la comunidad estudiantil de la universidad istmo americana, apartir del ciclo escolar 2022-2023.

- **Problema científico**

El crecimiento de nuestro plantel desde su fundación en el año 1999 al día hoy ha ido en aumento, nuevas licenciaturas, maestrías, doctorados, esto aumentado nuestro alumnado en la Institución Universidad Istmo Americana (UIA). De acuerdo con las medidas sanitarias que hoy en día las autoridades educativas nos solicitan tomemos en cuenta por la integridad de los alumnos y personal que laboramos en la (UIA).

Ya que hemos tenido que implementar modelos escalonados presenciales y home-office de nuestro personal para atención a nuestra comunidad universitaria para el desarrollo de todas sus actividades, el alumnado recibe clases virtuales, nuestra Institución es una empresa privada mexicana formada bajo las leyes fiscales que rigen en nuestro país, el gobierno no subsidia a nuestra institución por lo cual es necesario para subsistir los ingresos derivados de la colegiaturas y otros conceptos afines que la comunidad estudiantil hoy en día realiza para el desarrollo y crecimiento de la misma, las situaciones que hoy en día prevalece de la situación pandémica y las medidas que nuestras autoridades nos solicitan implementar en nuestras actividades académicas y administrativas, ha mermado los ingresos de la institución y es por tal motivo que se ha propuesto una innovación en el sistema integral de la institución, “Innovación Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana. (ITCCUIA)”. dando nuevos metodos de pagos a nuestra comunidad estudiantil (UIA), con toda la comodidad y seguridad en que se encuentren puedan realizar los pagos afines como son las inscripciones, colegiaturas y todos los derivados servicios prestados por nuestra institución Universidad Istmo americana.

¿Es posible que la comunidad estudiantil de la Universidad Istmo America se adapte a los nuevos métodos de pagos que se desean implemtar (ITCCUIA).

- **Objetivos de la investigación**

Crear nuevos metodos de cobranza, “**Implementacion Tecnologica Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana. (ITCCUIA)**”. Buscamos que nuestra comunidad estudiantil de la universidad istmo americana, para que logre realizar sus pagos de una manera segura, comoda, eficaz y eficiente.

- **Hipótesis, preguntas científicas o ideas a defender**

¿Los alumnos de la Universidad Istmo Americana, al no tener otras alternativas de pagos de las ya existentes les provoca retrasar los mismo al vencimiento de ellos?

¿El no existir nuevos métodos de pago en la comunidad estudiantil de la Universidad Istmo Americana incomoda a los alumnos realizar sus pagos oportunos?

¿La implementación de nuevos métodos de pago al sistema de cobranza de la Universidad Istmo Americana dará nuevas alternativas a los alumnos de realizar los pagos de una manera segura, eficaz y eficiente y poder cumplir en tiempo y forma con sus pagos de las colegiaturas e inscripciones y otros afines?

¿La innovación de nuevos métodos de pago al sistema integral de cobranza, mejorara el cumplimiento de los pagos de colegiaturas e inscripciones y otros a fines, de los alumnos de la Universidad Istmo Americana (UIA)?

¿La implementación de nuevos métodos de pago en el sistema integral de cobranza de la Universidad Istmo Americana, hará que los alumnos realicen sus pagos oportunos de colegiaturas e inscripción y otros pagos a fines?

¿A mayores métodos de pagos implementados en el sistema de pago de la Universidad Istmo Americana, menor retraso de pago de la comunidad estudiantil?

- **Marco conceptual**

El proceso de desarrollo de la “**Implementación Tecnológica Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana. (ITCCUIA)**”. Dentro del sistema integral de cobranza WinsisNet, el cual no cuenta con todas las formas de pago existentes hoy en día y sus diferentes mecanismos empleados, para la comunidad estudiantil de la Universidad Istmo Americana.

Definición Conceptual: Implementación Tecnológica Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana (ITCCUIA).

- Formas de pago.
- Mecanismo de pago.

- **Variables Operacionales**

Se realizarán encuestas y entrevistas a nuestra comunidad estudiantil y administrativa, para ver que tan familiarizados están con las nuevas tecnologías que nos servirán en la “**Implementacion Tecnologica Centro de Cobranza de la Universidad Istmo Americana. (ITCCUIA)**”.

Diseño Metodológico

3. Fundamentación Teórica

Como dio a conocer el 11 de marzo de 2020 la organización mundial de la Salud (OMS) declaró que el brote de coronavirus covid-19 se había convertido en una pandemia global (Cucinotta & Vanelli, 2020). Desde ese momento el mundo y las sociedades en cada país, han vivido una de las situaciones más críticas en la historia de la humanidad. Las condiciones de confinamiento forzoso, distanciamiento social y paralización de actividades, en prácticamente todas las naciones, han afectado severamente la vida cotidiana y las acciones de mujeres y hombres en todo el planeta.

La educación superior, por supuesto, no ha sido una excepción. A nivel global, nacional y local, el impacto es similar a otras actividades humanas y también asume formas particulares por las características específicas de las actividades docentes, de investigación y de extensión de este nivel educativo (Marinoni, Van't Land, & Jensen, 2020). Los actores sociales que la conforman — estudiantes, académicos, trabajadores manuales y administrativos y autoridades —, así como otros sectores de la sociedad que interactúan con universidades, colegios e institutos superiores y centros de investigación, han tenido que hacer frente con premura y creatividad al reto de reorganizar sus actividades para dar continuidad al ejercicio de sus funciones sustantivas y para seguir atendiendo los retos y problemas que enfrentaban desde antes de que estallara la crisis del covid-19.

La encuesta internacional de la International Association of Universities (iau, Marinoni et al., 2020) proporciona datos interesantes sobre las tendencias de la educación superior mundial en el contexto de la pandemia. Un resumen de los resultados principales muestra que (selección y traducción de la encuesta, pp. 11-12):

El 80% de las instituciones de educación superior (ies) que respondieron a la encuesta (señalan que la crisis del covid-19 tendrá un impacto importante en la inscripción de estudiantes nacionales e internacionales, con efectos negativos especialmente en las ies privadas.

Desde esta perspectiva, la escuela —comprendida como la institucionalización del proceso formativo-educacional socialmente válido, impartida ya sea por el Estado o por la administración privada— ha tenido que adecuarse al contexto de la pandemia por Covid-19.

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020), alrededor de 70% de la población estudiantil del mundo se está viendo afectada; mientras que en México (preescolar, primaria, secundaria, media superior y superior) un total de 37 589 960 estudiantes se han visto afectados. Estos números se agravan cuando se promueve la idea de que el curso escolar debe continuar; según el World Economic Forum (WEF, 2020, s. p.):

El 6 de abril de 2020, la UNESCO, a través del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), presentó el documento: “Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones”. En dicho documento se realiza una exposición sobre la influencia de la pandemia en los actores educativos a nivel superior: estudiantes, profesorado, personal no docente, políticas públicas; asimismo, las respuestas institucionales ante el contexto pandémico.

Dicho documento aborda de forma generalizada el impacto del Covid-19 en Instituciones de Educación Superior (IES), reduciéndolo a sugerir la suspensión de clases y el cierre temporal de escuelas, esto según explica:

La decisión acerca de la clausura temporal de las IES ha venido urgida por el principio de salvaguardar de la salud pública en un contexto en el que las grandes acumulaciones de personas generan, por la naturaleza de la pandemia, graves riesgos (UNESCO IESALC, 2020, p. 10).

Este principio de salvaguardar la salud pública hizo real el vuelco en la educación superior escolarizada de pasar de lo presencial a lo virtual. Y con ello, dicho documento permite revisar los impactos del cese temporal de actividades presenciales en las IES, la interrupción de la cotidianidad, los rasgos de ansiedad ante la crisis, además de generar incertidumbre sobre el pago de las colegiaturas, el cual es un tema que no se ha retomado, puesto que las exigencias de los estudiantes se refieren al detrimento de la calidad de las clases recibidas online, que no es la misma que la de las clases presenciales; así se deja entrever, en el ejercicio realizado con los estudiantes de Master of Business Administration (MBA) donde se menciona que “con el cambio a las clases online, se les debería devolver como mínimo un tercio de lo que pagaron” (UNESCO IESALC, 2020, p. 13). No obstante, contadas universidades en México, de índole pública o privada, se han pronunciado al respecto.

El análisis del documento “Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones”; sustenta:

En general, no parece que el cambio de modalidad haya sido recibido muy positivamente. Parte de la desafección proviene de que el contenido que se ofrece nunca fue diseñado en el marco de un curso de educación superior a distancia, sino que intenta paliar la ausencia de clases presenciales con clases virtuales sin mayor preparación previa (UNESCO IESALC, 2020, p. 16)

Esto es, no fue un cambio de modalidad, fue un “ajuste emergente” debido al contexto sanitario, donde hizo uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) para afrontar la situación. Esto significó que el proceso formativo pasara a ser de presencial a virtual, pero sin perder las formas propias de las clases presenciales: sincronización del espacio tiempo, actividades y retroalimentación, horarios rígidos y el mismo número de contenidos, lo que conlleva al punto de análisis:

¿Qué tan preparados están estudiantes y docentes para recibir/impartir clases virtuales con enfoque presencial?

Es precisamente este impacto lo que no se ha expuesto; lo que sienten, cómo viven el ajuste a lo virtual, los obstáculos, retos y qué competencias se necesitan desarrollar.

Por otro lado, el efecto más evidente en los docentes, dice la UNESCO IESALC, “está siendo la expectativa, cuando no exigencia, de la continuidad de la actividad docente bajo la modalidad virtual” (UNESCO IESALC, 2020, p. 20). Dicho de otra manera, al docente le preocupa cumplir sus objetivos de enseñanza bajo la condicionante de que ahora no está frente a frente con sus estudiantes para poder observarlos; es decir, su proceso de enseñanza-aprendizaje se ve mediado por la tecnología.

En todo el discurso del documento en el apartado correspondiente a los docentes, se fija más la atención en la infraestructura tecnológica (app y plataforma) y la conectividad a Internet de las universidades, subrayando que los profesores sólo presentan una preocupación: cumplir su programa de estudio. Lo que significa que la información sobre el impacto que tuvo el ajuste de clases presenciales a virtuales en los docentes queda limitada. Con respecto a las IES, el texto

recupera los esfuerzos realizados por éstas para continuar dictando los cursos en una modalidad virtual pese a las posibles carencias en infraestructura tecnológica.

Asimismo, muestra la preocupación por los embates financieros que podrían recibir las universidades: suspensión de los pagos parciales y de mensualidad en las públicas y privadas respectivamente. Haciendo notar que se aproxima un proceso de oferta y demanda, que será determinado por las dimensiones de la universidad con respecto a su infraestructura tecnológica para asegurar la continuidad de los cursos en modalidad virtual.

De igual forma se evidencia la tendencia y el crecimiento de la educación a distancia (UNESCO IESALC, 2020, p. 23).

Basados en lo anterior, dicho documento sugiere un acelerado crecimiento de la educación a distancia en consecuencia a la pandemia; no obstante, pierde de vista la naturaleza de las condiciones que obligan o permiten a estudiantes tomar esta opción de estudio, el perfil del estudiante, sus tiempos y sus metas.

Un punto más que sería significativo rescatar es el análisis que se realizó con respecto al comportamiento de la oferta. En este apartado queda de manifiesto que, si no se cuidan y fortalecen los subsidios a la educación superior, ésta correría el riesgo de sacrificar calidad por costes (UNESCO IESALC, 2020, pp. 24-25).

Bibliografía

- Jiménez Hernández, David; González Ortiz, Juan José; Tornel Abellán, María Tecnología e innovación en la universidad Opción, vol. 32, núm. 7, 2016, pp. 880-898 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
- <https://www.expansion.com/economia/2020/05/18/5ec1a219e5fdea825c8b4595.html>
- ECOSISTEMA DE UNA PANDEMIA. COVID 19, LA TRANSFORMACIÓN MUNDIAL Diseño de cubierta y maquetación: Francisco Anaya Benítez © de los textos: los autores © de la presente edición: Dykinson S.L. Madrid - 2021 N.º 7 de la colección Conocimiento Contemporáneo 1ª edición, 2021 ISBN 978-84-1377-328-5
- LA EDUCACIÓN SUPERIOR FRENTE A LA COVID-19: PERCEPCIONES DE ALUMNOS Y PROFESORES DRA. ANA PÉREZ-ESCODA Universidad Antonio de Nebrija DRA. FERNANDA TUSA Universidad Técnica de Machala DRA. LAURA CERVIDR. SANTIAGO TEJEDOR Universidad Autónoma de Barcelona página 1493