



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TÍTULO

**ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DEL SISTEMA DE
PENSIÓN DIFERENCIADA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE POSGRADO MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Talento Humano: Clima Organizacional

AUTORA

ING. ELIANÁ JACHO ESTUPIÑÁN

ASESORA

MGT. MARÍA DE LOURDES SOLÍS MURILLO

ESMERALDAS – NOVIEMBRE, 2024

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DEL SISTEMA DE PENSIÓN DIFERENCIADA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Autor: Ing. Eliana Jacho Estupiñán

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

f. _____

ASESOR DE TESIS

Mgt. Cristina Mendoza Macías

f. _____

LECTOR 1

Mgt. Paola Samaniego García

f. _____

LECTOR 2

Mgt. David Puente Holguín

f. _____

COORDINADOR DE POSGRADOS

Mgt. José Iván Jijón Motato

SECRETARIO GENERAL PUCESE

f. _____

Esmeraldas, Ecuador, 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ing. Eliana Jacho Estupiñán, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0801622556 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Eliana Jacho Estupiñán

Cédula de Identidad: 0801622556

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo, certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado “ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DEL SISTEMA DE PENSIÓN DIFERENCIADA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS.”

Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios, quién ha sido mi constante guía y protección, a mi madre Maura, gratitud infinita por tu constante apoyo y sacrificio en mi viaje educativo, a mi hija Kristhel, por ser siempre mi motivación constante para no rendirme y llegar a ser un ejemplo para ella.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante en mis proyectos, a mis hermanos por estar siempre predispuesto a ayudarme cuando lo necesitaba.

Eliana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi querida Pontificia Universidad Católica, por brindarme una excelente educación y por moldear mi formación profesional, a todos los maestros que impartieron sus conocimientos en cada etapa de estudio.

Mi agradecimiento profundo a mi asesora Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, por su constante apoyo para culminar mi tesis.

Eliana

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DEL SISTEMA DE PENSIÓN DIFERENCIADA DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la satisfacción estudiantil del sistema de pensión diferenciada de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, para lo cual se utilizó una metodología con enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, según sus objetivos la investigación fue aplicada y por su nivel de profundidad tuvo un alcance descriptivo, y por último fue de campo porque se obtuvo información de los estudiantes en la universidad y las oficinas de las autoridades a quienes se les realizó las encuestas y entrevistas respectivamente, utilizando las técnicas de investigación y aplicando un cuestionario con preguntas cerradas a una población conformada por 1370 estudiantes. Se aplicó una muestra no probabilística alcanzando un nivel de respondientes del 70%; y un cuestionario con preguntas abiertas para las autoridades de la sede universitaria. Los principales resultados que se obtuvieron fue que existe un nivel bajo de satisfacción respecto del sistema de pensión diferenciada por el monto concedido y por algunas variables como considerar el ingreso de todos integrantes de la familia que viven en el mismo hogar donde habita el estudiante y que no necesariamente forman parte de la economía directa del estudiante; por lo cual se concluye en que es necesario buscar estrategias que fortalezcan la socialización del sistema, su funcionamiento y los beneficios que tienen los estudiantes al aplicar a la categorización, así mismo no considerar los ingresos de todos los miembros de la familia para hacer el análisis correspondiente, y por último actualizar por lo menos una vez al año los datos por las fluctuaciones que se dan en los ingresos familiares.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción estudiantil – categorización – pensión diferenciada – beneficio estudiantil.

**ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION OF THE DIFFERENTIATED
PENSION SYSTEM OF THE PONTIFICAL CATHOLIC UNIVERSITY OF
ECUADOR ESMERALDAS HEADQUARTERS**

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze student satisfaction of the differentiated pension system of the Pontificia Universidad Católica del Ecuador Esmeraldas headquarters, for which a methodology with a mixed approach was used, that is, quantitative and qualitative, according to its objectives the research was applied and Due to its level of depth, it had a descriptive scope, and finally it was field considering that information was obtained reaching the environment of the students at the university and the offices of the authorities to whom the surveys and interviews were carried out respectively using the techniques research and applying a questionnaire with closed questions to a population made up of 1370 students. A non-probabilistic sample was applied, reaching a level of respondents of 70%; and a questionnaire with open questions for the authorities of the university headquarters. The main results obtained were that there is a low level of satisfaction with the differentiated pension system due to the amount granted and due to some variables such as considering as income all that is generated according to the members living in the home, which some of them are not part of the student's direct economy; Therefore, it is concluded that it is necessary to look for strategies that strengthen the socialization of the system, its operation and the benefits that students have when applying for categorization, as well as its update at least once a year because there are income fluctuations.

KEYWORDS:

Student satisfaction – categorization – differentiated pension – student benefit.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1.1 Justificación.....	3
Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
1.2 Marco teórico de la investigación	4
1.2.1 Fundamentación teórica conceptual.....	4
Educación Superior y Universidad.....	4
Universidades privadas	5
Capacidad de subvención de la universidad.....	5
Sistema de pensión diferenciada	6
Calidad	9
Expectativas	9
Satisfacción	10
1.2.2 Fundamentación legal	11
Constitución de la República del Ecuador (2008).....	11
Ley Orgánica de Educación Superior (2010).....	12
Instructivo de Régimen Económico y Becas (2015).....	13
1.2.3 Revisión de estudios previos.....	13
CAPÍTULO II	18
METODOLOGÍA	18
2.1 Método de investigación.....	18

3.1.	Definición conceptual y operacionalización de las variables	19
2.2	Universo y muestra	20
2.3	Instrumentos	21
CAPÍTULO III		23
RESULTADOS		23
3.1	Aspectos generales	23
3.2.	Variables económicas, sociales y principios que promulga la PUCE Esmeraldas	27
3.3.	Nivel de satisfacción	31
3.4.	Entrevista a las autoridades	35
CAPÍTULO IV		44
DISCUSIÓN		44
CAPÍTULO V		48
CONCLUSIONES		48
CAPÍTULO VI		49
RECOMENDACIONES		49
REFERENCIAS		50
ANEXOS		54
	Instrumentos	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable	19
Tabla 2 Distribución de estudiantes por carrera	20
Tabla 3 Escala de medida	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento sobre el sistema de pensión diferenciada	23
Figura 2 Conocimiento sobre el funcionamiento del sistema de pensión diferenciada	24
Figura 3 Atención de dudas y desacuerdos	24
Figura 4 Presentación de la solicitud para la ubicación	25
Figura 5 Instrucciones recibidas para el proceso de categorización.....	26
Figura 6 Entrevista con la visitadora social.....	26
Figura 7 Visita de la trabajadora social	27
Figura 8 Reubicación de categoría	28
Figura 9 Reubicación de categoría por año	28
Figura 10 Ingresos totales, incluyen ingresos de otros miembros de la familia.....	29
Figura 11 Carga familiar	29
Figura 12 Categorización de estudiantes fuera del núcleo familiar	30
Figura 13 Principios Ignacianos	30
Figura 14 Otros tipos de becas para estudiantes.....	31
Figura 15 Modo de cálculo de la pensión diferenciada.....	31
Figura 16 Parámetros de estudio pensión diferenciada	32
Figura 17 Retención de estudiantes	32
Figura 18 Culminación de estudios	33
Figura 19 Atención recibida	33
Figura 20 Ubicación actual de pensión diferenciada.....	34
Figura 21 Satisfacción General del Sistema de pensión diferenciada.....	34

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El acceso a la educación superior en los últimos años en Ecuador se ha visto limitado por el número de cupos otorgados para las diferentes carreras de acuerdo con el examen “Ser bachiller” para las universidades públicas.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en sus Artículos 26 y 27 manifiesta que:

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

Un dato relevante sobre el acceso a educación superior constituye la situación de hombres y mujeres. De acuerdo con datos del censo del 2010, puede señalarse que, uno de cada tres hombres (37,1%) y dos de cada cuatro mujeres (43,9%) asisten a la educación superior. El mayor acceso de las mujeres es una realidad que ya se expresó en el censo del 2010 y se acentuó en los años subsiguientes, lo cual muestra avances fundamentales en materia de equidad de género (Ecuador Universitario, 2013).

Las instituciones de educación superior deben ser entidades para todos y todas, dando facilidades para que el estudiante tenga la oportunidad de probar su aptitud para seguir una carrera profesional y no se quede frustrado al no permitirle hacer el intento, para lo cual se deberán organizar cursos de nivelación de conocimientos, propedéuticos y eventos académicos afines (Ecuador Universitario, 2017).

Las universidades privadas establecen en sus respectivos estatutos, requisitos adicionales a los determinados en la ley para el ingreso de sus estudiantes, observando los principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad. La opción de aspirar, por parte de los bachilleres, se enmarca en el examen de ingreso, el que inicia su proceso de formación profesional.

En Esmeraldas, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una opción como Institución de Educación Superior por su prestigio en formar profesionales y su reconocimiento en el campo laboral, razón por lo cual direcciona su trabajo en lo académico, social y lo económico preocupándose por brindar a nuevos estudiantes beneficios, por lo cual mantiene un sistema de pensión diferenciada que permite el acceso de manera más fácil por el nivel económico de los estudiantes a esta universidad.

Por tal razón se pretende realizar un análisis de la aplicación del sistema de pensión diferenciada y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Los estudiantes de la PUCESE, para el ingreso a estudiar las carreras de pregrado se someten al proceso de pensión diferenciada que aplica la institución, este proceso permite al estudiante de acuerdo con su nivel socioeconómico acceder a sus estudios de educación superior en esta universidad. Actualmente se conoce el número de estudiantes que se encuentran en cada categoría de la A hasta la F, pero se desconoce el nivel de satisfacción de los estudiantes con su categoría en relación con el acceso y servicios que oferta la universidad por tal razón se ha planteado el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en relación con el sistema de pensión diferenciada de la PUCESE?

¿Qué aspectos generales se consideran en la aplicación del sistema pensión diferenciada?

¿Qué variables sociales y económicas se consideran para la pensión diferenciada?

¿Cuáles son los principios que promulga la PUCESE al momento de asignar la categoría en la pensión diferenciada?

1.1 Justificación

La presente investigación es pertinente en el contexto actual, dado que permite evaluar el impacto de las políticas financieras institucionales en el acceso y permanencia de los estudiantes en la educación superior, un tema crucial para promover la equidad social y la inclusión educativa.

En términos de relevancia, esta investigación busca llenar un vacío en el conocimiento sobre la percepción estudiantil respecto al sistema de pensión diferenciada, un aspecto poco explorado en la realidad ecuatoriana. Asimismo, los resultados tienen un alto impacto social y educativo, ya que permiten identificar áreas de mejora en la política de pensiones, contribuyendo al fortalecimiento del sistema universitario.

Los beneficiarios directos de este estudio son los estudiantes de la PUCESE, quienes podrán acceder a una política financiera más equitativa y transparente, en tanto que los beneficiarios indirectos incluyen a la comunidad académica y a las autoridades universitarias, quienes contarán con información valiosa para la toma de decisiones. El aporte a la línea de investigación en políticas educativas y gestión universitaria del programa de maestría radica en la generación de conocimientos que permitan mejorar los mecanismos de inclusión socioeconómica, optimizando las estrategias de financiamiento estudiantil para un mayor acceso y permanencia en la educación superior.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la satisfacción estudiantil en relación con el sistema de pensión diferenciada de la PUCESE.

Objetivos específicos

- Determinar los aspectos generales que se consideran en la aplicación del sistema pensión diferenciada.
- Identificar las variables sociales, económicas y cumplimiento de los principios que promulga la PUCESE al momento de asignar la categoría en la pensión diferenciada.
- Establecer el nivel de satisfacción de los estudiantes de la PUCESE con el sistema de pensión diferenciada.

1.2 Marco teórico de la investigación

1.2.1 Fundamentación teórica conceptual

Educación Superior y Universidad

La educación juega un papel fundamental en esta era de la globalización y en el futuro de la sociedad, referente a esto Ruiz (2002) señala que en el conocimiento y en las transformaciones derivadas de su desarrollo descansa el futuro de las nuevas generaciones, del acceso a la educación depende la equidad con la que se desenvuelven las sociedades, de tal forma que conocimiento y educación se asumen como prioritarios para la economía mundial.

Este desarrollo del conocimiento y de la sociedad también ha generado cambios en la educación superior, la cual hace referencia al nivel de formación educativa posterior al bachillerato y que incluye tanto la licenciatura – a la que se le suele asignar una formación profesional en las distintas áreas en las que se divide el conocimiento-, como el posgrado- cuya formación suele orientarse más hacia la investigación (Cuevas, 2016).

En el caso específico de América Latina, Garbanzo (2007) sostiene que la educación superior experimentó, en la década de 1990, un marcado interés por la calidad educativa, al reconocer en ella la principal herramienta para responder a las exigencias y demandas educativas en un contexto marcado por desafíos propios del proceso de globalización, uno de los cuales era el aumento de la demanda por educación superior, en respuesta a esta situación se crean diferentes instituciones de educación superior, muchas de ellas de carácter privado.

Referente a estas instituciones, Tobón et al. (2006) señalan que toda universidad debe afrontar los cambios y ofrecer soluciones a los problemas contemporáneos y del futuro próximo de modo que se posibilite el tránsito hacia una nueva sociedad que tenga como base el desarrollo y la autorrealización del ser humano en comunidad.

En Ecuador estas instituciones según sostienen Weise y Laguna (2008) se encuentran clasificadas de acuerdo a su financiamiento en: públicas y privadas; las públicas son aquellas que el Estado financia en su totalidad y las privadas a su vez se clasifican en: “cofinanciadas” si reciben fondos del Estado y por tales fondos deben responder a los

organismos de control del Estado ecuatoriano sin perder su calidad de privadas y “autofinanciadas” si no reciben ayuda del Estado.

Universidades privadas

Herrera (2012) manifiesta que en el Ecuador en los últimos años se observa un notable incremento de la matriculación de estudiantes a las universidades, en especial a las universidades privadas, debido a que estas ofrecen horarios cómodos, nuevas modalidades de estudios, nuevas carreras, así como estrategias nuevas de promoción y captación de estudiantes.

El Estado pretende facilitar el acceso a la educación superior ya sea pública o privada, en el caso de esta última, específicamente de las cofinanciadas, reciben rentas del Estado que de acuerdo a lo que señala la LOES (2010) deben ser destinadas a otorgar becas de escolaridad e investigación a estudiantes matriculados en programas académicos de cualquier nivel, que por su origen socioeconómico, etnia, género, discapacidad, o lugar de residencia, entre otros, tengan dificultad para acceder, mantenerse y terminar exitosamente su formación.

Flores (2007) explica que en caso de que los aspirantes estén interesados en matricularse en universidades privadas, estos deberán regirse a los procedimientos internos a esas universidades, en general estos consisten en pago de aranceles, presentación de documentos solicitados, rendimiento de exámenes de admisión, cumplimiento de requisitos académicos y pago de valores de colegiatura; estas instituciones cuentan también con programas de becas y ayudas económicas para los estudiantes que alcancen los promedios y cumplan con los exigencias definidas para su otorgamiento.

Capacidad de subvención de la universidad

Las universidades para poder recibir las subvenciones del Estado deben cumplir con una serie de obligaciones que se encuentran detalladas en el artículo 2 de la Reforma a la LOES, reflejada como disposiciones reformativas en la Ley Orgánica de Extinción de las Universidades y Escuelas Politécnicas Suspendidas (2016), donde indica que las universidades deben:

1. Permanecer en el sistema de educación superior del país con el estatus de acreditada, de conformidad a la Ley Orgánica de Educación Superior;

2. Someterse al control administrativo de la Contraloría General del Estado, con ~~e-n~~ relación a la utilización de los recursos públicos;
3. Destinar los recursos recibidos al otorgamiento de becas totales o parciales a estudiantes de escasos recursos económicos;
4. Eximir a los estudiantes matriculados con beca total de cualquier pago de arancel y matrícula;
5. Los estudiantes matriculados con beca parcial pagarán como máximo la diferencia entre el valor de la beca total y la beca parcial, establecida por el organismo rector de la política de becas del gobierno; y,
6. No superar las escalas remunerativas de las autoridades de las universidades y escuelas politécnicas públicas, las que serán fijadas por el órgano colegiado académico superior de acuerdo con la escala de remuneración del nivel jerárquico superior del sector público, de conformidad al Reglamento expedido por el CES. (p.11)

Si las universidades cofinanciadas cumplen con los requisitos establecidos, la LOES (2010) señala que el Consejo de Educación Superior (CES), establecerá anualmente el porcentaje de las preasignaciones y otros recursos públicos a favor de las instituciones particulares, los que se distribuirán de acuerdo con el valor y cantidad de becas totales y parciales para estudios de tercer nivel, adjudicadas a estudiantes de escasos recursos económicos, desde el inicio de la carrera, por el organismo rector de la política de becas del gobierno, quien determinará el valor de estas becas totales o parciales, que será actualizado periódicamente. En caso de incumplimiento comprobado de las obligaciones, las instituciones deberán restituir al Estado las asignaciones y rentas transferidas en el correspondiente año fiscal, sin afectar a los estudiantes becados.

El Estado busca garantizar que las instituciones de educación superior le den un buen uso a los recursos públicos que se les asigna y brindar igualdad de oportunidades, las universidades teniendo en cuenta dicho objetivo deben encontrar la mejor manera de lograrlo.

Sistema de pensión diferenciada

En el caso particular de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador para garantizar la permanencia de los estudiantes y cumplir con lo que señala la LOES en los artículos 30 y 77, implementó un sistema de pensión diferenciada, el cual permite fijar el costo por

semestre de los créditos académicos en función de la situación económica, personal, familiar y social de la o del estudiante, constituyendo una ayuda económica (ISAC).

Mediante este sistema la PUCE Esmeraldas, a través del departamento de Bienestar Estudiantil, fija el costo semestral de los créditos académicos de cada carrera en siete categorías: A, Al, B, C, D, E, F y G, asignando a cada una de ellas el pago de un porcentaje sobre el precio del crédito, correspondiendo a la categoría A el del 100% del valor; todos los estudiantes, mediante la documentación requerida, quedan situados en una de las siete categorías, en caso de no presentar dicha documentación el sistema les coloca automáticamente en la categoría A. El trámite para la ubicación en una de las categorías de la pensión diferenciada se realiza de manera obligatoria después del examen de admisión y antes de la matrícula del primer semestre; durante el 5° nivel de estudios se realiza una actualización de datos, y cuando un estudiante solicitase una revisión de su categoría por razones que justifiquen cambios en la situación familiar; la parte de los aranceles que el estudiante no cubre a través de la pensión diferenciada se considera beca, y en el caso de la PUCE Esmeraldas, universidad cofinanciada, dicho monto proviene del Estado y de sus propios recursos (Instructivo de Régimen Económico y Becas, 2015).

Para la ubicación en el Sistema de Pensión Diferenciada, todos los estudiantes deben presentar la solicitud de pensión diferenciada, llenar el formulario de información económica familiar en el Sistema de Pensión Diferenciada y entregar la siguiente documentación que se detalla en el Instructivo de Régimen Económico y Becas (2015):

- Copias de las cédulas de ciudadanía del estudiante y sus padres.
- Copia actualizada de la declaración de impuestos a la renta del estudiante y sus padres.
- Copia del RUC, si los padres tienen ingresos por negocios, libre ejercicio profesional o actividad económica independiente.
- Copia del rol de pagos o del comprobante de los dos últimos sueldos mensuales de los padres, del estudiante y otros miembros de la familia si trabajan. Estos documentos no pueden ser sustituidos por certificados.
- Certificado de afiliación al IESS del estudiante, sus padres y hermanos mayores de edad, trabajen o no, sean o no afiliados.
- Copia del recibo del último pago de pensión mensual del colegio, o del centro superior de estudios de los miembros de la familia que actualmente estén estudiando.

- Certificado de poseer o no bienes raíces, del estudiante y sus padres, otorgado primero por el Municipio y luego por el Registro de la Propiedad de Esmeraldas y del cantón de residencia familiar.
- Copia del último contrato de arrendamiento de la vivienda y recibo de pago cuando ésta es alquilada o si la familia tiene ingresos por este concepto.
- Recibos de pago de luz, agua y teléfono del último mes.
- Copia de los dos últimos estados de cuenta de bancos, libretas de ahorro y tarjetas de crédito.
- Copia de la (s) matrícula (s) de vehículo (s) que posee el estudiante y sus padres. En el caso de no poseer, presentar certificaciones de la Dirección de Tránsito.

Estudiantes casados

- a) Si viven independientemente de sus padres: Presentar los documentos del estudiante y su cónyuge que consta en la página anterior (del numeral 1 al 11) Además: partida de matrimonio y de nacimiento de los hijos.
- b) Si viven con los padres: Los documentos serán del estudiante, con su cónyuge y los padres.

Otros documentos si es el caso

- Padres desempleados: Copias certificados de la salida de trabajo y liquidación de haberes.
- Padres Jubilados: Copia de carné de jubilación y comprobante de pago de la última pensión.
- Padres Divorciados: Copia de la sentencia de divorcio, concedida por el juzgado de lo civil donde se realizó el trámite.
- Padres Fallecidos: Partida de defunción, comprobante de pensión de montepío o copia de la posesión efectiva de los bienes.
- Padres ausentes: copias de los comprobantes de los giros bancarios.
- Certificados de préstamos hipotecarios realizados durante los dos últimos años. (p.1-3)

Calidad

Los estudiantes al ingresar a la universidad y realizar el proceso para beneficiarse del sistema de pensión diferenciada esperan que este sea de calidad, referente a esto, Vértice (2008) define la calidad como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, al mismo tiempo representa la medida en que se logra dicha calidad.

En este sentido, Alcalde (2009) indica que en la antigüedad se asociaba la calidad exclusivamente con una actividad de medida e inspección; una vez que se había realizado el producto, éste se comprobaba y medía para asegurarse que estaba bien hecho. Sin embargo, Sangüesa et al. (2006) explican que en la actualidad el término calidad se utiliza en muchísimas ocasiones pero en muy pocas con el mismo significado; en su uso diario, los bienes de calidad suelen tender a identificarse con bienes de lujo, bienes excelentes, en distintas disciplinas como el marketing, la economía, la filosofía, también se emplea el término con distintos significados, de modo que la calidad depende del cliente, ellos la definen.

Adicionalmente, Morán (2016) manifiesta que analizar la calidad de un servicio permite conocer sobre la estructura organizacional, en conjunto con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos necesarios para alcanzar los objetivos, lo que permita proveer mejoramiento de productos y servicios para cumplir los requerimientos de los clientes; pero cuando se analiza la calidad desde la óptica del usuario se debe tomar en cuenta básicamente cuál es su opinión en relación a los productos o servicios que la empresa brinda y conocer además si las expectativas del cliente o usuario fueron satisfechas.

El cliente tiene un papel clave en todo este proceso, pues como indican Garza et al. (2008), una organización puede ser muy eficiente en sus procesos y en su dirección interna, pero solamente mejorará su efectividad y la calidad de sus productos o servicios, si mira con prioridad a sus clientes, que son en última instancia su razón de ser y existir.

Expectativas

Teniendo en cuenta que la calidad consiste en la capacidad de satisfacer las expectativas de los clientes, Christopher et al. (1994) definen las expectativas como los deseos y

necesidades de los clientes; es decir, lo que ellos piensan que debería suministrarles la oferta y no lo que podría suministrarles.

El éxito de una organización, según manifiesta Cervera (2001), depende de entender y satisfacer las expectativas actuales y futuras de sus clientes presentes y potenciales; las expectativas suelen ser subjetivas y por ello difíciles de determinar, son las que más influyen en la opinión del cliente y las que mejor manifiestan la percepción por su parte.

Por otro lado, Grönroos (1994) sostiene que las reacciones de los clientes se basan en sus expectativas, pero estas son función de una amplia variedad de factores internos y externos, las necesidades del cliente constituyen un factor básico, que al menos orienta las expectativas hacia un determinado tipo de solución.

Además, Peralta (2006) indica que es posible establecer la distinción entre expectativas cognitivas y expectativas afectivas, las primeras tendrían un carácter más general asociadas a las creencias anticipatorias del servicio y su calidad, mientras las segundas, estarían directamente asociadas a la experiencia afectiva y su confirmación, que conlleva al sentimiento de satisfacción o insatisfacción.

Satisfacción

Morales y Hernández (2004) consideran la satisfacción como una evaluación emocional post-compra o post-uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante y tiene dos perspectivas, por un lado, la satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio; por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, difícil de anticipar y valorar a priori.

Por otro lado, Gosso (2008) indica que la satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa, si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, el resultado de esta comparación será positivo, esto implicará que se habrá logrado satisfacer gratamente al cliente.

Adicionalmente, Schiffman y Kanuk (2005) señalan que el concepto de satisfacción del consumidor es una función de las expectativas del cliente; un consumidor cuya experiencia esté por debajo de sus expectativas quedará insatisfecho, los que tengan experiencias que correspondan con sus expectativas quedarán satisfechos, mientras que los clientes cuyas expectativas sean rebasadas estarán muy satisfechos y el objetivo de ofrecer valor a los consumidores manera continua y más eficaz que la competencia es tener clientes altamente satisfechos.

Por lo tanto, la satisfacción del estudiante respecto al sistema de pensión diferenciada es de suma importancia para la universidad y supone una serie de beneficios, puesto que un cliente satisfecho olvida a la competencia, muestra fidelidad por la empresa y se convierte en un difundidor del servicio que genera ventas futuras.

1.2.2 Fundamentación legal

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron las bases legales de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y el Instructivo de Régimen Económico y de Becas de la PUCE Esmeraldas, que a continuación se detallan indicando los artículos específicos del estudio.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro.

Art. 356.- La educación superior pública será gratuita hasta el tercer nivel, con independencia de su carácter público o particular, se garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso, en la permanencia, y en la movilidad y en el egreso, con excepción del cobro de aranceles en la educación particular. El cobro de aranceles en la

educación superior particular contará con mecanismos tales como becas, créditos, cuotas de ingreso u otros que permitan la integración y equidad social en sus múltiples dimensiones.

Ley Orgánica de Educación Superior (2010)

Art. 30.- El Consejo de Educación Superior (CES), establecerá anualmente el porcentaje de las preasignaciones y otros recursos públicos a favor de las instituciones particulares, los que se distribuirán de acuerdo con el valor y cantidad de becas totales y parciales para estudios de tercer nivel, adjudicadas a estudiantes de escasos recursos económicos, desde el inicio de la carrera, por el organismo rector de la política de becas del gobierno, quien determinará el valor de estas becas totales o parciales, que será actualizado periódicamente.

Art. 73.- El cobro de aranceles, matrículas y derechos por parte de las instituciones de educación superior particular, respetará el principio de igualdad de oportunidades y será regulado por el Consejo de Educación Superior.

Art. 77.- Las instituciones de educación superior establecerán programas de becas completas o su equivalente en ayudas económicas que apoyen en su escolaridad a por lo menos el 10% del número de estudiantes regulares, en cualquiera de los niveles de formación de la educación superior.

Art. 86.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.

Art. 89.- Las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores de régimen particular tienen facultad para determinar, a través de su máximo órgano colegiado académico superior, los aranceles por costos de carrera, de acuerdo con su normativa interna.

Art. 90.- Para el cobro a los y las estudiantes de los aranceles por costos de carrera, las instituciones de educación superior particulares tratarán de establecer un sistema diferenciado de aranceles, que observará de manera principal, la realidad socioeconómica de cada estudiante.

Instructivo de Régimen Económico y Becas (2015)

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas fiel a los principios de equidad e igualdad de oportunidades, y de apoyo a sectores más vulnerables y empobrecidos, ha establecido un régimen de Pensión Diferenciada y un sistema de becas, orientadas a la participación y formación integral de los estudiantes. La PUCESE con la aplicación de este instructivo cumplirá lo que señala la LOES en los artículos 30 y 77.

Estas leyes se constituyen en la base legal con la que comenzará la investigación; sin embargo, a medida que avance el proceso de desarrollo se podrán considerar otras normas que respalden la información presentada si fuera necesario.

1.2.3 Revisión de estudios previos

En los últimos años, a nivel nacional e internacional, se han realizado varios estudios relacionados a la presente investigación, los cuales se detallan a continuación:

A nivel internacional, en México, Manrique y Sánchez (2019) buscaron evaluar la satisfacción de los estudiantes en los cursos en línea de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro) y su relación con el sistema de pensión diferenciada, utilizando una metodología de tipo cuantitativo mediante encuestas en línea. Se aplicó a una población de 200 estudiantes universitarios de la UAGro, se utilizaron como instrumentos cuestionarios de satisfacción sobre el servicio educativo y el sistema de pensión.

Entre sus principales resultados evidenciaron que los estudiantes que accedieron al sistema de pensión diferenciada presentaron niveles más altos de satisfacción con los servicios educativos en línea. Con esto concluyeron en el que el esquema de pensión diferenciada es un factor clave en la percepción positiva del servicio educativo, especialmente en contextos de educación virtual.

Suárez et al. (2018) investigaron el impacto del sistema de pensiones en la satisfacción estudiantil en universidades mexicanas. Para este estudio se consideró una metodología mixta, combinando encuestas y entrevistas a profundidad, que se aplicaron a 500 estudiantes de diferentes universidades públicas y privadas en México, utilizando encuestas de satisfacción estudiantil y entrevistas semiestructuradas.

Entre los resultados se encontró que los estudiantes con tarifas diferenciadas o apoyos económicos mostraron una mayor satisfacción en comparación con los que no contaban

con esos beneficios. Por lo tanto, se concluye en que el sistema de pensiones diferenciadas mejora la percepción de los estudiantes hacia la universidad y promueve la equidad educativa.

Román (2018) realizó una revisión sistemática de la satisfacción estudiantil en América Latina, con énfasis en el sistema de pensión diferenciada. La metodología fue una revisión sistemática de literatura sobre el tema, analizando estudios entre 2015 y 2020. Se consideró como población a 41 artículos revisados mediante un análisis cualitativo e interpretativo de la literatura.

Los resultados identificaron que la pensión diferenciada aparece como un factor que mejora la satisfacción estudiantil, principalmente cuando se ajusta a las condiciones socioeconómicas del alumnado. Con esto, se concluye que el sistema de pensión diferenciada es un componente central para mejorar la equidad y la satisfacción estudiantil en universidades de América Latina.

En Perú, Chuyma-Huilca et al. (2021) tuvieron como objetivo evaluar la relación entre equidad en el sistema de pensiones y la satisfacción de los estudiantes en universidades peruanas. Se aplicó una metodología de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó como instrumento la encuesta de satisfacción incluyendo preguntas sobre el acceso a pensiones diferenciadas a 300 estudiantes de tres universidades peruanas.

Entre sus principales resultados destacan que los estudiantes que percibieron que el costo de la pensión se ajustaba a su situación económica mostraron mayor satisfacción con los servicios educativos. Por lo tanto como conclusión expresaron que la equidad en el sistema de pensiones es clave para mejorar la satisfacción estudiantil en universidades peruanas, al brindar más oportunidades a estudiantes de bajos recursos.

Real-Delor y Cudas (2020) examinaron el impacto de las tarifas diferenciadas en la satisfacción de los estudiantes de universidades públicas de Paraguay. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo a través de encuestas aplicadas a 400 estudiantes de universidades públicas. Los instrumentos fueron cuestionarios estandarizados sobre satisfacción estudiantil y tarifas universitarias.

Los principales resultados indicaron que los estudiantes que accedieron a tarifas diferenciadas mostraron mayores niveles de satisfacción en comparación con los que no tuvieron acceso. Como conclusión indicaron que las tarifas diferenciadas contribuyen a

la mejora de la satisfacción estudiantil al proporcionar condiciones más equitativas para el acceso a la educación superior.

Cadena-Badilla et al. (2015) evaluaron la percepción de los estudiantes sobre el sistema de pensiones diferenciadas y su satisfacción en universidades públicas en México, para esto utilizaron una metodología de tipo exploratoria con un enfoque mixto. Se aplicaron encuestas sobre satisfacción estudiantil y entrevistas a profundidad a 600 estudiantes de universidades públicas en México.

Dentro de sus resultados se encontró que las pensiones diferenciadas son vistas como una medida justa y necesaria para estudiantes de bajos recursos, lo que contribuye a su satisfacción general. Por lo cual se concluye en que el sistema de pensión diferenciada es una medida efectiva para garantizar la equidad en la educación y mejorar la satisfacción de los estudiantes con bajos recursos.

A nivel nacional, en Quito Ecuador, Agama (2014) realizó una investigación para analizar la inclusión económica y social en el sistema de pensión diferenciada en la educación superior en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). La metodología utilizada fue de tipo cualitativa basada en análisis documental y entrevistas a estudiantes.

Como resultados evidenció que el sistema de pensión diferenciada contribuye a mejorar el acceso de los estudiantes con limitaciones económicas a la educación superior, fomentando la equidad social. Concluyendo que el sistema es una herramienta efectiva para garantizar la inclusión y equidad en el acceso a la educación superior en Ecuador.

Vaca y Villamarín (2019) evaluaron el impacto del sistema de pensión diferenciada en la mejora del acceso a la educación superior, aplicando una metodología con enfoque cuantitativa con análisis de datos estadísticos de matriculación y encuestas a estudiantes.

Los resultados indicaron que el sistema ha reducido las barreras económicas para los estudiantes de bajos recursos, aumentando su participación en la educación superior, con lo cual concluyeron que el sistema de pensión diferenciada ha tenido un impacto positivo, promoviendo una mayor equidad en el acceso a la educación universitaria en el país.

Dos Santos (2016) realizó una investigación con el objetivo de medir la satisfacción del alumnado con el centro educativo y su intención de recomendarlo. Se hizo un muestreo aleatorio estratificado y se emplearon mínimos cuadrados parciales para contrastar las hipótesis y evaluar el modelo de medida. Los resultados y conclusiones señalan que es

necesario no descuidar el aspecto tangible del servicio; es necesario contar con instalaciones limpias y modernas, mobiliario cómodo y espacios adecuados al estudio. Los ítems limpieza y comodidad fueron los que explicaron una mayor varianza indirecta de la satisfacción y la intención de recomendar. Se soportó la hipótesis que relaciona la calidad con la satisfacción. Ha quedado también demostrada la influencia de la actitud sobre la satisfacción. Aunque la actitud hacia la universidad ha sido un concepto vagamente utilizado en la comercialización de la educación, y su definición ha sido intrincada con la calidad y la satisfacción.

Álvarez et al. (2014) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades son quienes mejor pueden evaluar la calidad de los servicios educativos. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de Universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas.

Jiménez et al. (2011) realizaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit; se construyó un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiante para generar información básica, el cual se aplicó a 960 estudiantes. De acuerdo con los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes fue del 58 por ciento lo que lleva a plantear la importancia de realizar acciones concretas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso; programas de actualización de docentes; estandarizar metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores; mejorara del proceso de evaluación y por supuesto, inversión en infraestructura.

En Colombia, Vergara y Quesada (2011) también midieron el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman et al

(1985). El resultado fue un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la *calidad del servicio académico percibido* se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la *satisfacción* de los estudiantes de la facultad, incrementando el *valor percibido por el estudiante* y su *satisfacción*. El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que, en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Método de investigación

La presente investigación se desarrolló con un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, puesto que se ha seguido un proceso u orden lógico, partiendo de una idea de donde se derivaron preguntas y objetivos de investigación, las mismas que van dirigidas a obtener información tanto de los estudiantes como las opiniones de las autoridades de la PUCESE, la construcción de un marco teórico mediante revisión bibliográfica y la observación del proceso a asignación de la pensión diferenciada, para la recolección de datos que posteriormente se analizó mediante métodos estadísticos, permitiendo extraer una serie de conclusiones que dan solución al problema planteado (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con los parámetros que establece la unidad de posgrados de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, el tipo de investigación que se desarrolla según sus objetivos fue aplicada, debido a que permitió establecer los parámetros y normativas que tiene la PUCESE para asignar la pensión diferenciada.

Según el nivel de profundidad y alcance fue descriptivo, porque presentó las tendencias de los estudiantes respecto a su satisfacción con el sistema de pensión diferenciado, las variables sociales, económicas, los principios que promulga la PUCESE y realizar una investigación profunda mediante un fuerte trabajo de revisión de documentación utilizada en el proceso de pensión diferenciada y revisión bibliográfica que permitió aclarar conceptos para profundizar en el análisis.

Además, fue una investigación de campo considerando que se obtuvo información llegando hasta el entorno de los estudiantes en la universidad y las oficinas de las autoridades a quienes se les realizó las encuestas y entrevistas respectivamente.

Los procedimientos que se llevaron a cabo para realizar la investigación fueron la creación de la encuesta mediante el programa Form que permite recoger resultados en línea, luego de ello se descargó en formato Excel para proceder con el análisis de los datos mediante la estadística descriptiva y su presentación mediante tablas y gráficos mediante Microsoft Word.

3.1. Definición conceptual y operacionalización de las variables

A continuación, en la Tabla 1 se presenta la operacionalización de la variable Satisfacción estudiantil, especificando su concepto, dimensiones, indicadores y la técnica e instrumento aplicado.

Tabla 1

Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
Satisfacción estudiantil	Sentimiento de bienestar cuando se cubierto una necesidad estudiantil	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de aspectos generales para la pensión diferenciada • Identificación de variables sociales, económicas y principios • Establecimiento del nivel de satisfacción del estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso general de la pensión diferenciada • Aspectos sociales, económicos y principios promulgados por la PUCE • Nivel de satisfacción estudiantil con relación a la pensión diferenciada 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos generales • Variables sociales, económicas, y principios • Nivel de Satisfacción 	<p>Anexo 1, 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevista

2.2 Universo y muestra

Para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre el sistema de pensión diferenciada se contó con una población de 1370 estudiantes que corresponde al número total de estudiantes matriculados de pregrado distribuidos en las diferentes carreras que oferta la PUCE Esmeraldas como se muestra a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2
Distribución de estudiantes por carrera

Carreras	Nº Estudiantes	%
Administración de empresas	76	5.5
Agroindustria	26	1.9
Comercio Exterior	60	4.4
Contabilidad y auditoría	81	5.9
Diseño gráfico	60	4.4
Educación	40	2.9
Enfermería	453	33.1
Gestión ambiental	68	5
Ingeniería comercial mención productividad	61	4.5
Ingeniería en Sistemas y Computación	78	5.7
Ingeniería en Administración hotelera y turística	29	2.1
Ingeniería en Comercio Exterior	37	2.7
Ingeniería en Contabilidad y auditoría	38	2.8
Ingeniería en Gestión ambiental	99	7.2
Laboratorio Clínico	76	5.5
Licenciatura en lingüística aplicada mención E.I.	27	1.9
Negocios internacionales	23	1.7
Tecnologías de la información	38	2.8
Total	1370	100

Fuente: Secretaría General PUCE Esmeraldas

La muestra fue no probabilística debido a que al trabajar con una población finita se estimó conveniente tomar a todos los estudiantes de pregrado (Morales, 2012). Sin embargo, la encuesta que se aplicó fue de libre elección, de manera que los estudiantes pudieron elegir si participaban o no, lo cual podría reducir la muestra planteada hasta este momento, alcanzando un nivel de respondientes del 70%.

2.3 Instrumentos

En la presente investigación se recolectaron los datos necesarios a través de las técnicas de la encuesta y la entrevista mediante el cuestionario como instrumento.

Encuesta

El cuestionario de la encuesta estuvo compuesto por 21 preguntas tomando como referencia el estudio previo de Agama (2014) “Inclusión económica y social en la educación superior caso: Pensión diferenciada de la unidad académica de trabajo social de la PUCE” y adaptadas a la realidad que se investigó.

Las preguntas planteadas fueron cerradas con cinco opciones de respuesta que reflejan el nivel de satisfacción del encuestado respecto a la situación planteada en la pregunta, cada opción de la escala de medida se describe en la Tabla 3.

Tabla 3
Escala de medida

Escala	Significado
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

La encuesta fue aplicada a través de la herramienta en línea e-encuesta, previa autorización de las autoridades correspondientes; esta herramienta permite realizar encuestas en línea facilitando el acceso a los estudiantes y a su vez ahorrando recursos materiales.

Entrevista

El cuestionario de la entrevista fue dirigido a las autoridades que tienen competencia y relación directa con el funcionamiento del sistema de pensión diferenciada en la PUCE Esmeraldas, como son el Prorector, la directora académica, la directora de Bienestar estudiantil y los directores de carrera. El formato se presenta en el apartado de Anexos.

Este cuestionario consta de siete preguntas abiertas que se elaboraron con el fin de conocer su opinión respecto al estado actual del sistema y la acogida que ha tenido hasta el momento. El formato de la encuesta se presenta en el apartado de Anexos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

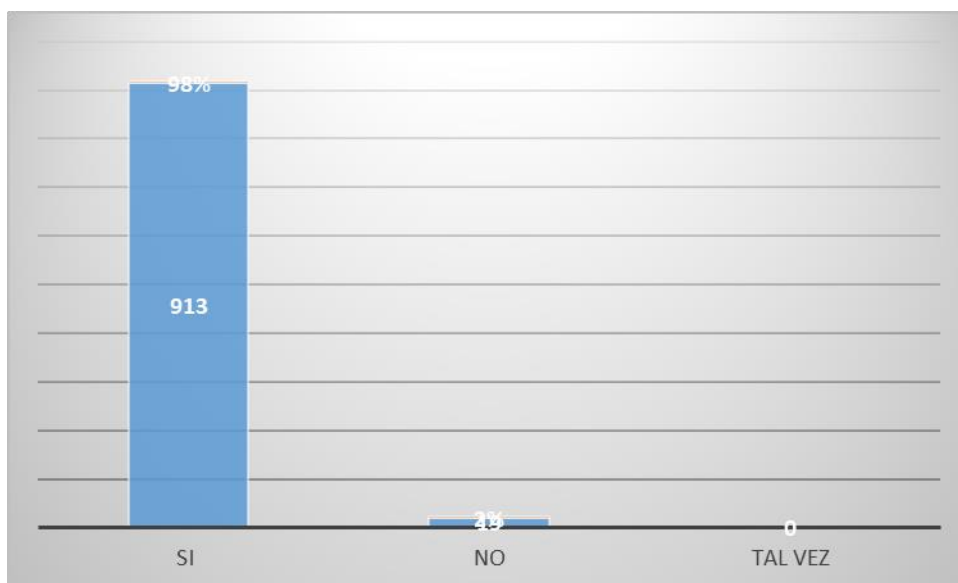
Luego de levantar la información, se obtuvieron los siguientes resultados en referencia al sistema de pensión diferenciada de la PUCE Esmeraldas.

3.1 Aspectos generales

Existe un nivel alto de conocimiento sobre la pensión diferenciada, esto se conoce por cuanto la PUCE Esmeraldas promueve por todos los medios posibles la categorización de los estudiantes, sin embargo, hay un porcentaje menor que desconoce el sistema que ha promovido la universidad, como se puede evidenciar en la Figura 1.

Figura 1

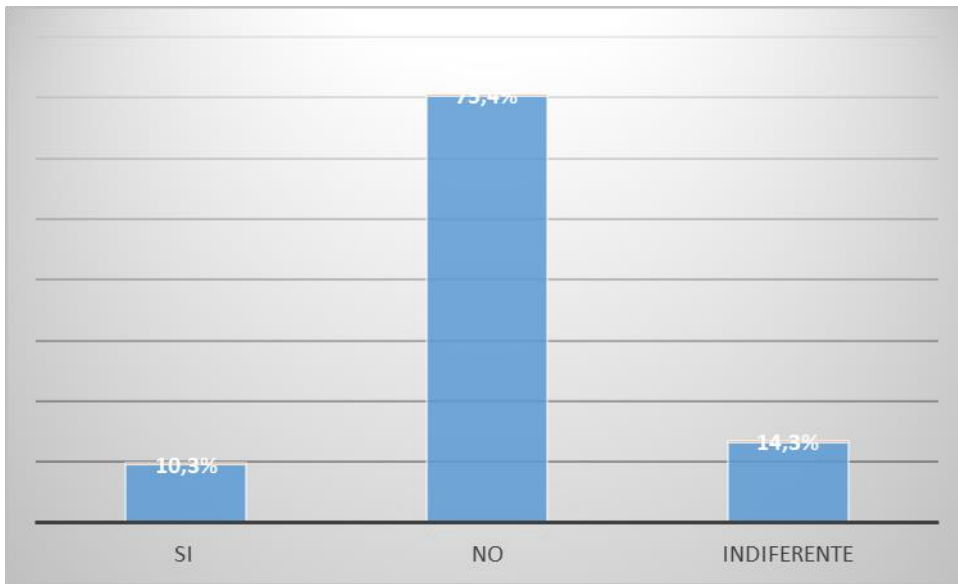
Conocimiento sobre el sistema de pensión diferenciada



Con respecto al conocimiento suficiente respecto al funcionamiento del sistema de pensión diferenciada, existe un nivel alto de desconocimiento, mientras que para un grupo minoritario se ha vuelto indiferente conocer sobre éste, como se puede apreciar en la Figura 2.

Figura 2

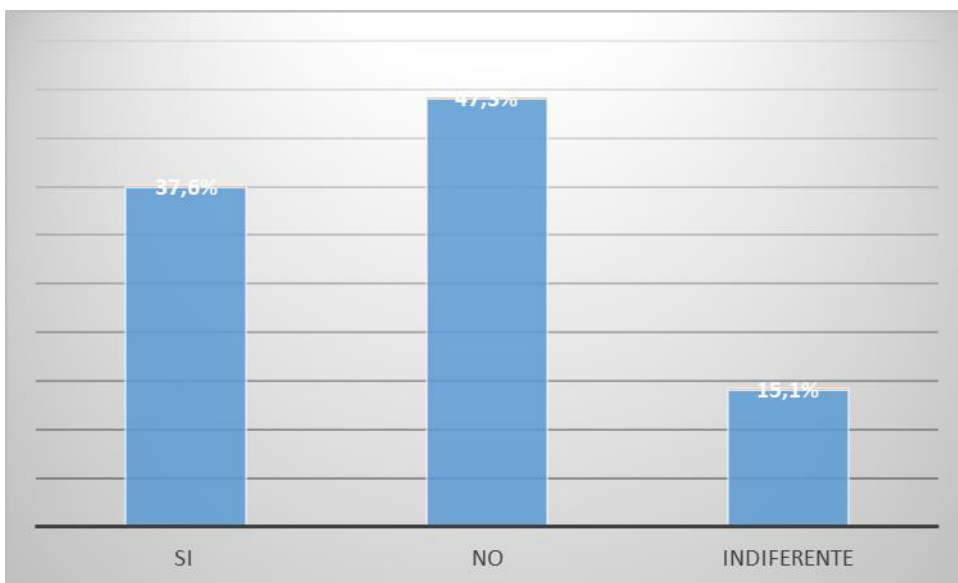
Conocimiento sobre el funcionamiento del sistema de pensión diferenciada



Respecto a que, si fueron atendidos las dudas y desacuerdo respecto al sistema de pensión diferenciada, algunos consideraron que fueron resueltas mientras que en un porcentaje un poco más alto consideran que no lograron resolverlo y un grupo mucho menor lo consideran indiferente, es decir realizan el trámite según los requerimientos que se presentan, como se presenta en la Figura 3.

Figura 3

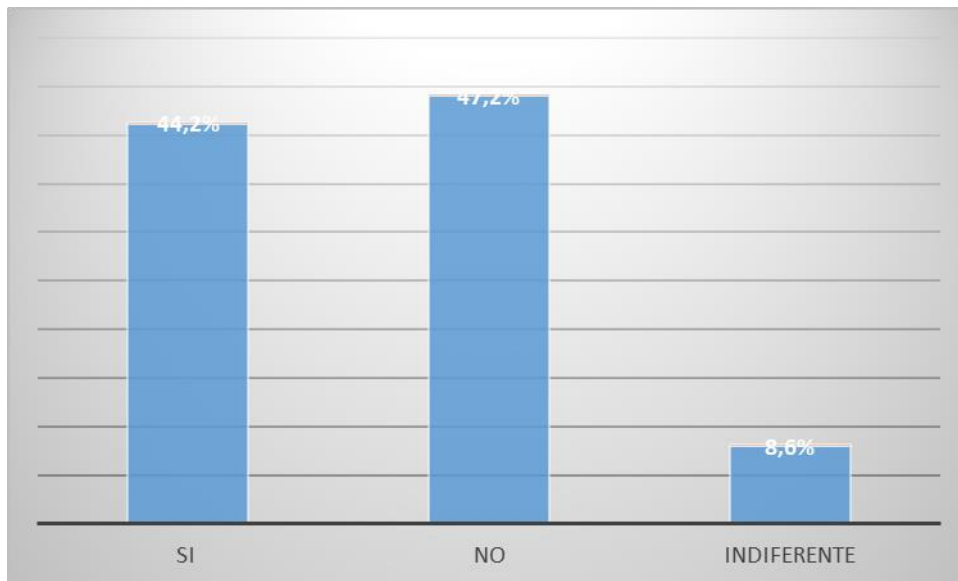
Atención de dudas y desacuerdos



Para los usuarios de la pensión diferenciada, casi la mitad de los encuestados indicaron que se firma de manera consciente y responsable la solicitud que presenta como requisito para la ubicación, sin embargo, casi en el mismo porcentaje consideran que no están conscientes esto se genera por el desconocimiento del sistema, como se muestra en la Figura 4.

Figura 4

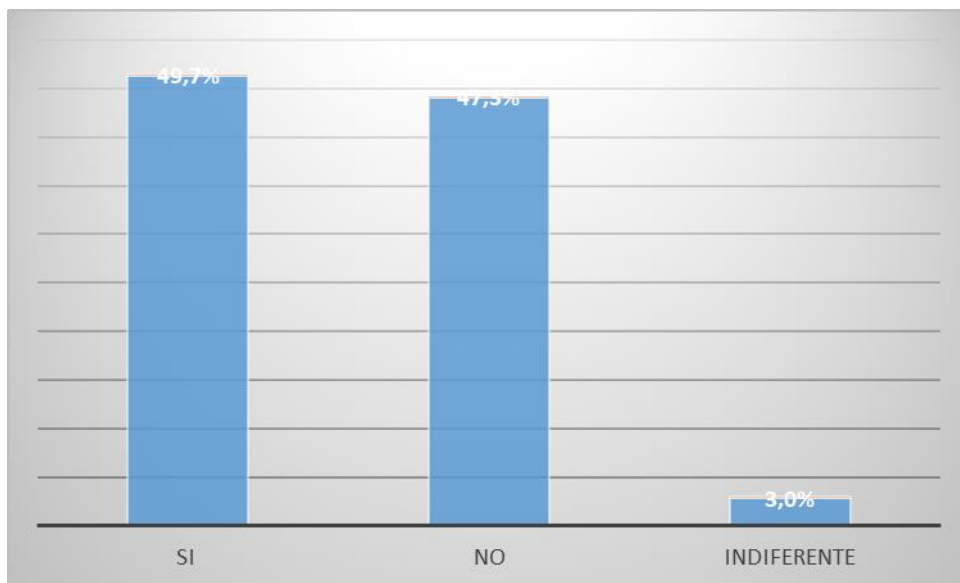
Presentación de la solicitud para la ubicación



Al respecto a que, si las instrucciones recibidas fueron oportunas para completar con éxito el proceso de categorización de la pensión diferenciada, se considera que casi la mitad de los usuarios están satisfechos y en un pequeño menor porcentaje no lo están, sin embargo, un mínimo grupo se les hizo indiferente las instrucciones recibidas, se considera que solo se cumplió con el proceso para poder matricularse, como se observa en la Figura 5.

Figura 5

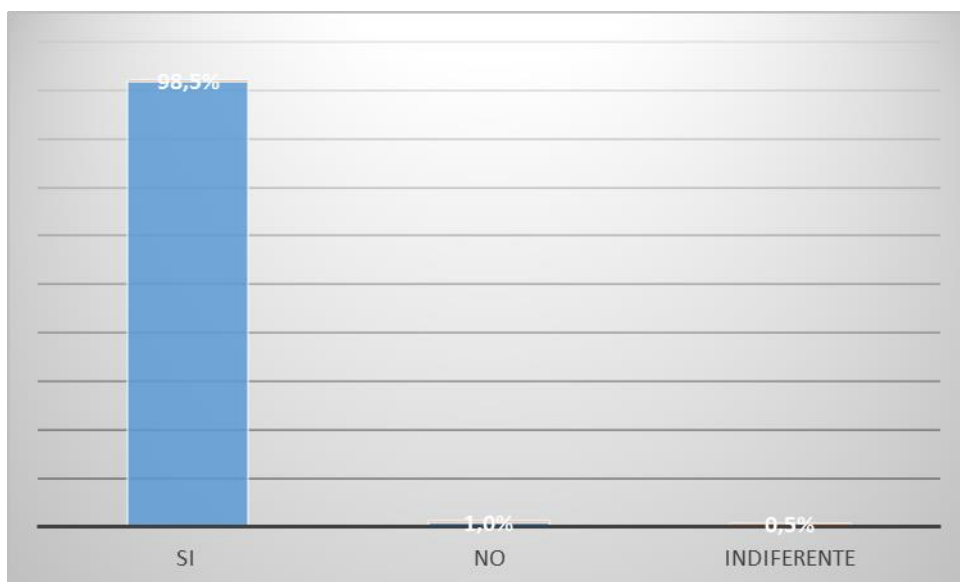
Instrucciones recibidas para el proceso de categorización



Para los usuarios de la pensión diferencia, en su mayoría consideran que la entrevista con la visitadora social es fundamental para la ubicación de la categoría, como se presenta en la Figura 6.

Figura 6

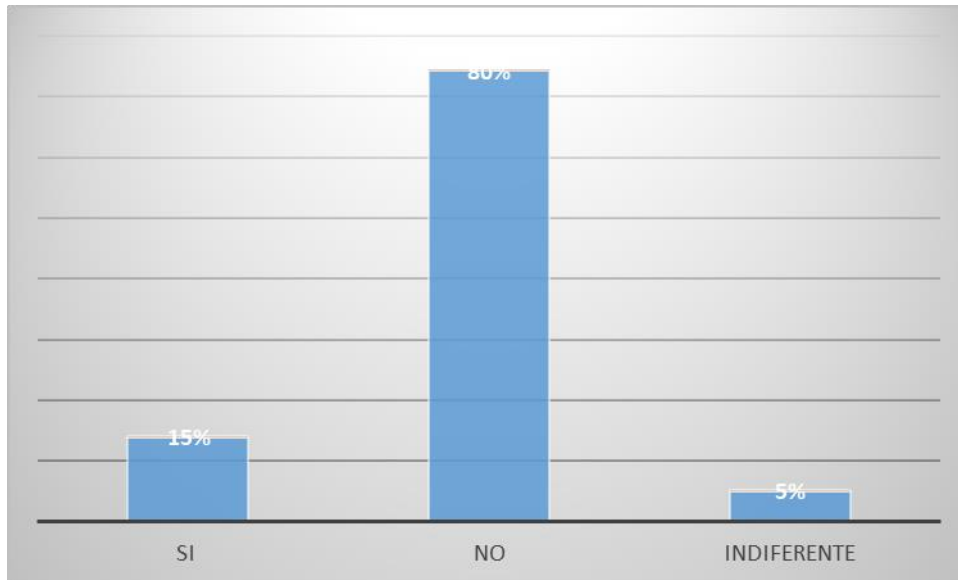
Entrevista con la visitadora social



Además, en su mayoría los usuarios consideran que no solo basta la entrega de la documentación, sino que hay que realizar la visita de la trabajadora social, como se observa en la Figura 7.

Figura 7

Visita de la trabajadora social

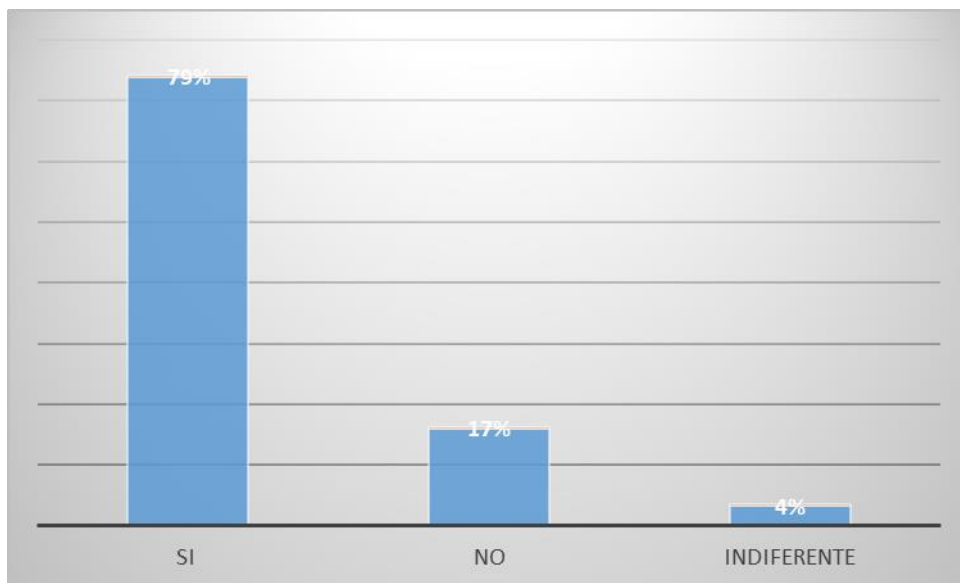


3.2. Variables económicas, sociales y principios que promulga la PUCE Esmeraldas

Respecto a la reubicación en las categorías de la pensión diferenciada, los usuarios en su mayoría consideran que si debiera realizarse la reubicación de la categoría, como se muestra en la Figura 8.

Figura 8

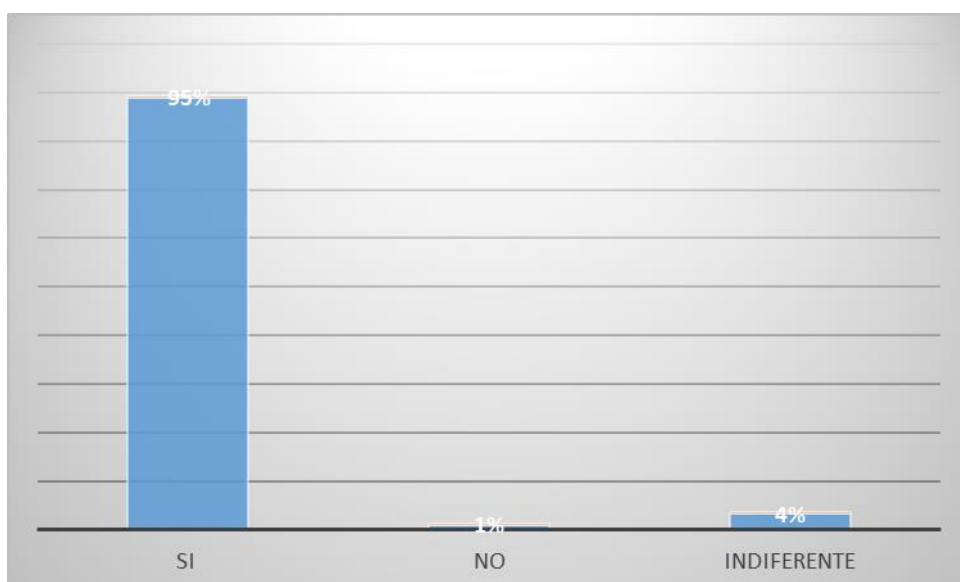
Reubicación de categoría



Los usuarios de la pensión diferenciada en su mayoría consideran que se debe realizar la reubicación de la categoría cada año, considerando el estado actual del estudiante, como se muestra en la Figura 9.

Figura 9

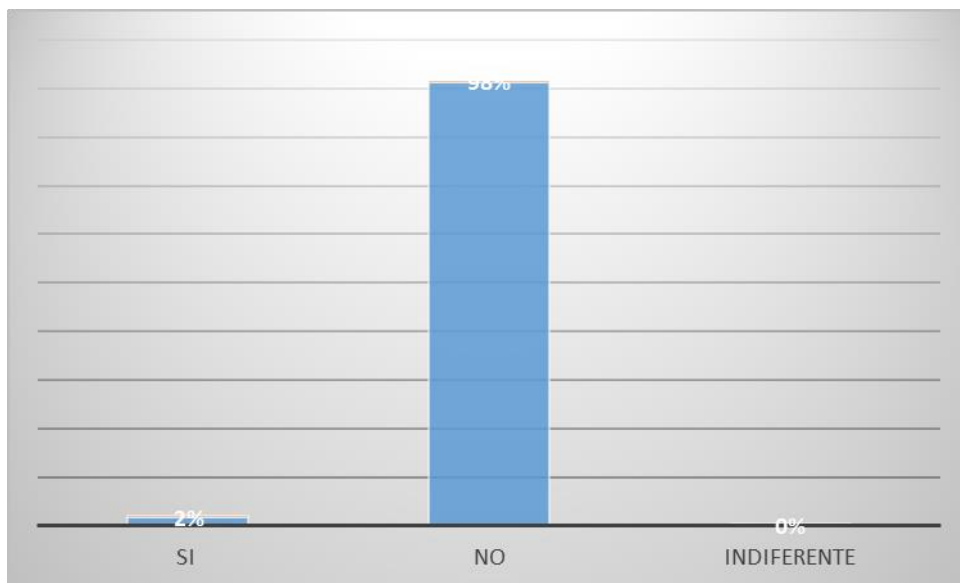
Reubicación de categoría por año



En la Figura 10 se muestra que los usuarios consideran que no es válido sumar los ingresos de otros miembros de la familia que trabajan en los ingresos para establecer la categoría de la pensión diferenciada.

Figura 10

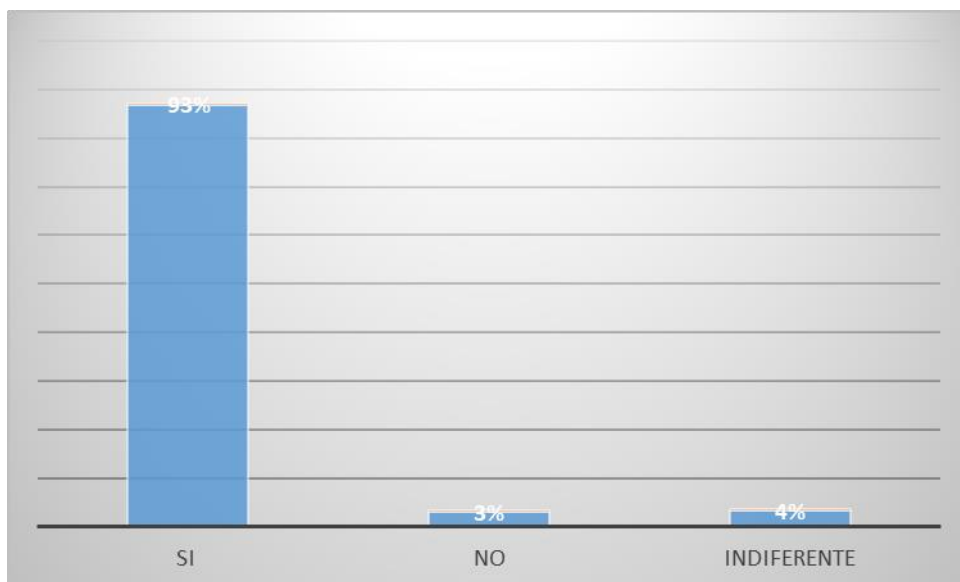
Ingresos totales, incluyen ingresos de otros miembros de la familia



Además, están muy de acuerdo en no considerar como carga familiar aquellos miembros de la familia mayores de 18 que no trabajen a la hora de establecer la pensión diferenciada, como se muestra en la Figura 11.

Figura 11

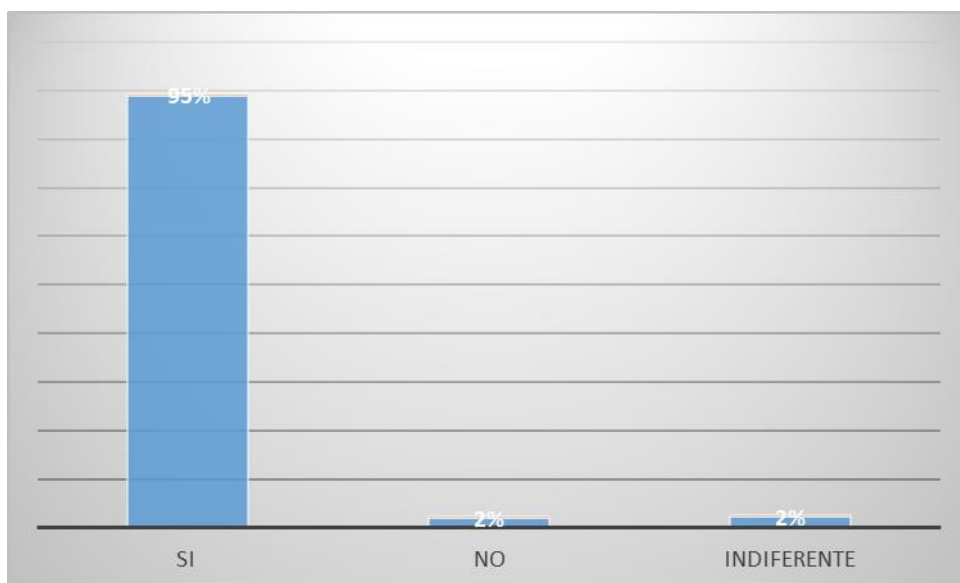
Carga familiar



Los usuarios del sistema de pensión diferenciada están de acuerdo que los estudiantes que ya no viven dentro del núcleo familiar, solteros, se categoricen de acuerdo con su situación actual, como se presenta en la Figura 12.

Figura 12

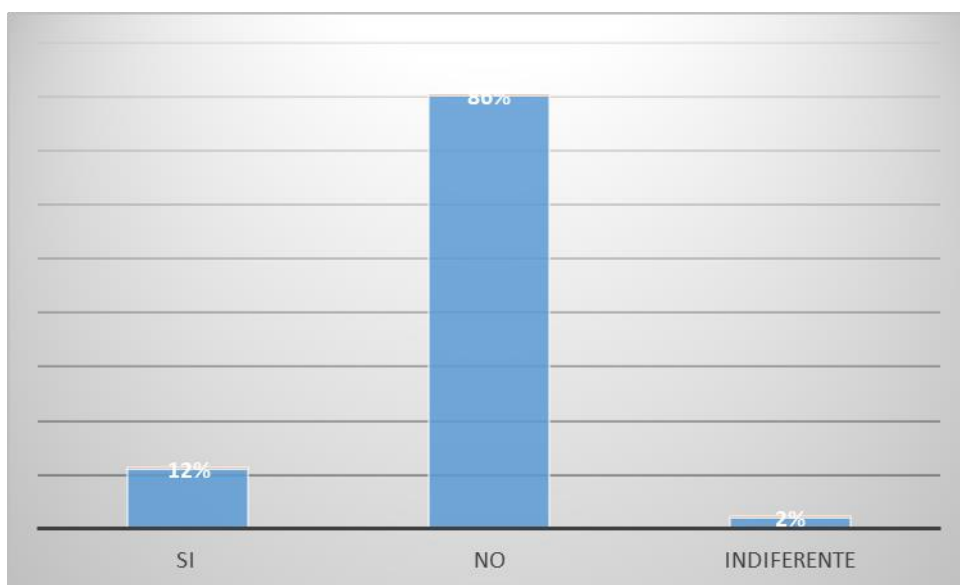
Categorización de estudiantes fuera del núcleo familiar



Los usuarios de la pensión diferenciada no están de acuerdo con percibir en la entrevista realizada los principios ignacianos que se promueven en la misión y visión de la PUCE Esmeraldas, como se presenta en la Figura 13.

Figura 13

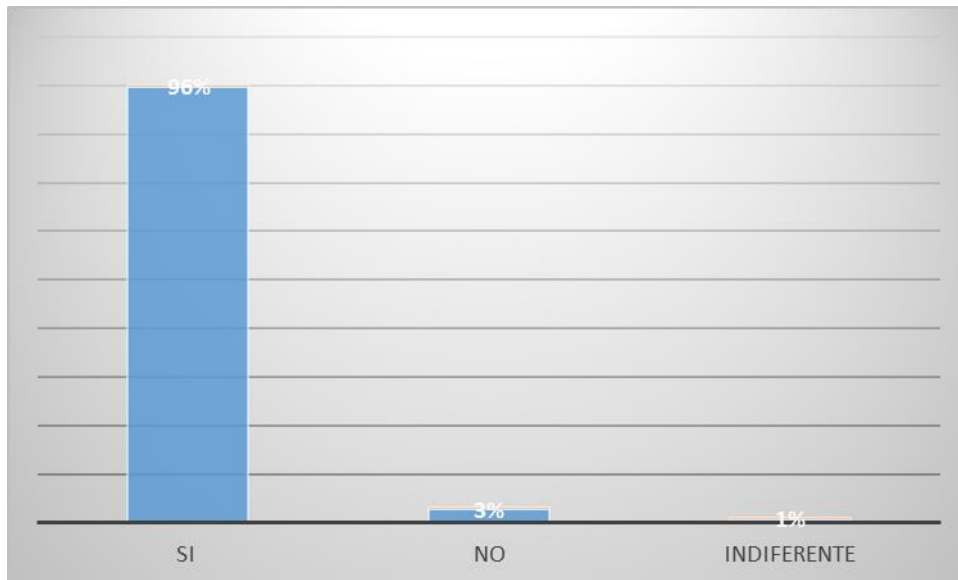
Principios Ignacianos



Los usuarios de la pensión diferenciada están de acuerdo que la PUCE Esmeraldas beneficie a los estudiantes con otro tipo de becas, como se muestra en la Figura 14.

Figura 14

Otros tipos de becas para estudiantes

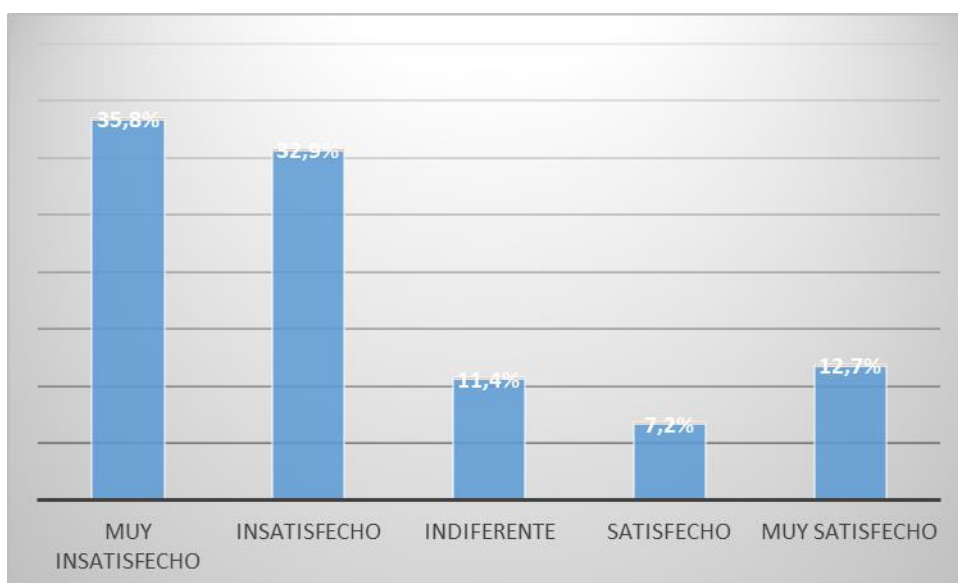


3.3. Nivel de satisfacción

Se refleja un alto nivel de insatisfacción de los usuarios de la pensión diferenciada al no conocer el modo de cálculo de este sistema, como se muestra en la Figura 15.

Figura 15

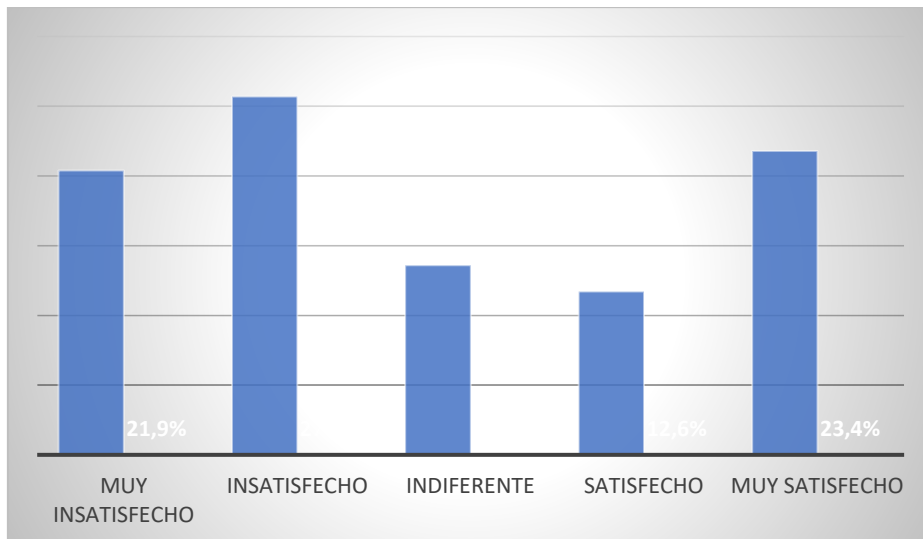
Modo de cálculo de la pensión diferenciada



Existe un nivel de insatisfacción en los usuarios sobre los parámetros de estudio para asignar las categorías de la pensión diferenciada, las dificultades que encuentran es la obtención de documentos en los plazos establecidos, información que se presenta en la Figura 16.

Figura 16

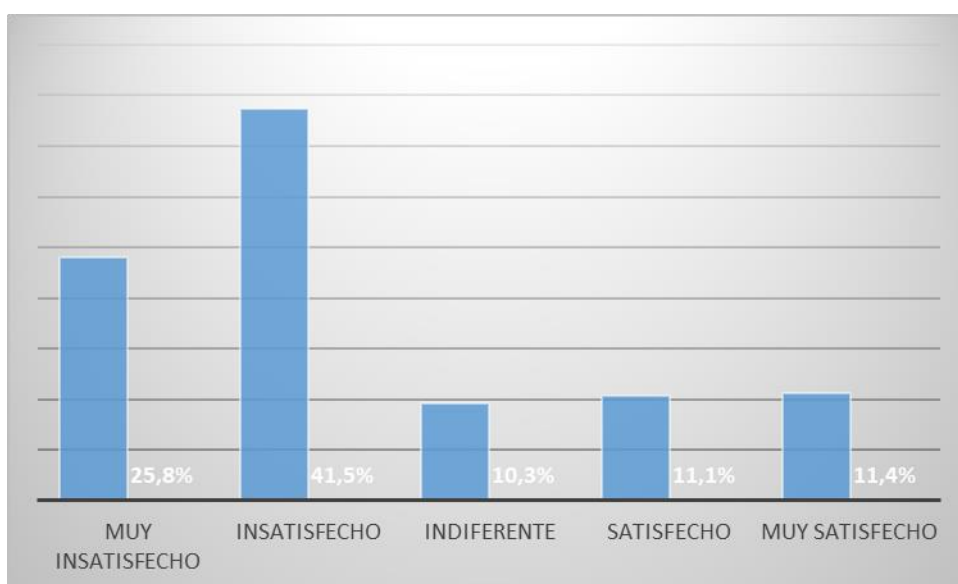
Parámetros de estudio pensión diferenciada



Existe un nivel alto de insatisfacción de los usuarios con respecto a la retención de los estudiantes en la universidad, con se muestra en la Figura 17.

Figura 17

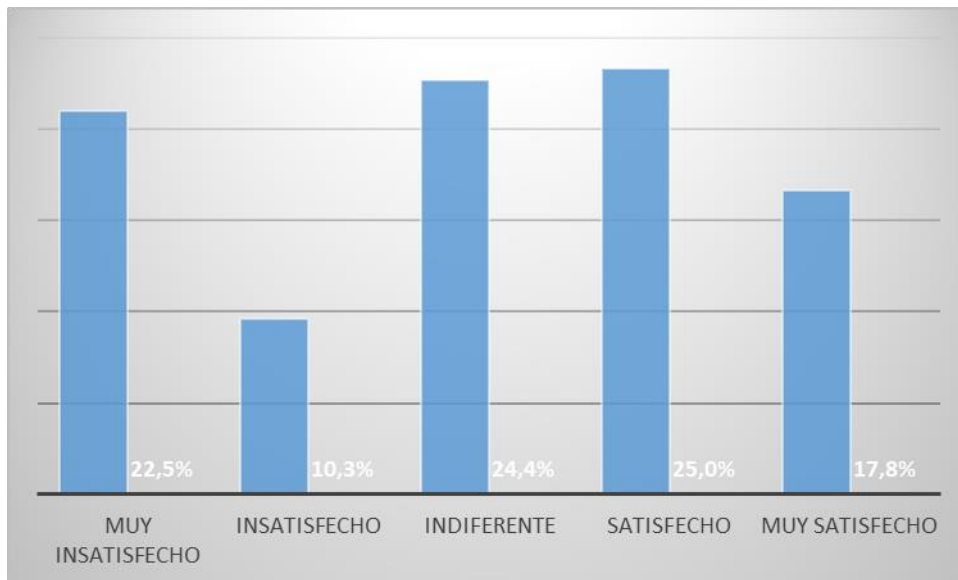
Retención de estudiantes



A pesar de la insatisfacción presentada por el sistema de pensión diferenciada, existe un nivel de satisfacción que considera continuar con su carrera en la PUCE, como se presenta en la Figura 18.

Figura 18

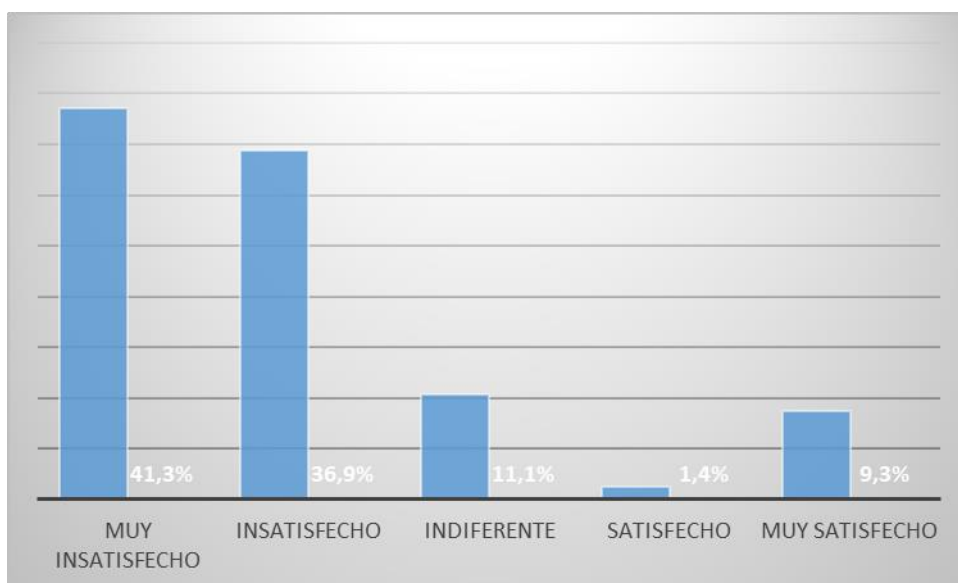
Culminación de estudios



Existe un nivel alto de insatisfacción con la atención recibida durante todo el proceso de categorización, como se presenta en la Figura 19.

Figura 19

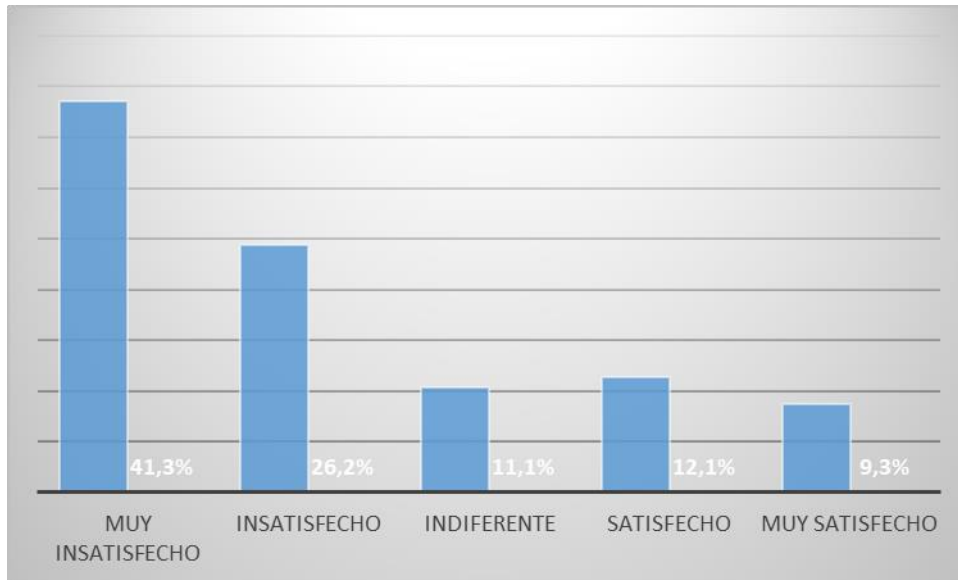
Atención recibida



Hay un nivel alto de insatisfacción en la categoría que se encuentran ubicados actualmente los usuarios de la pensión diferenciada, sin embargo, son muy pocos que consideran que están bien ubicados, como se muestra en la Figura 20.

Figura 20

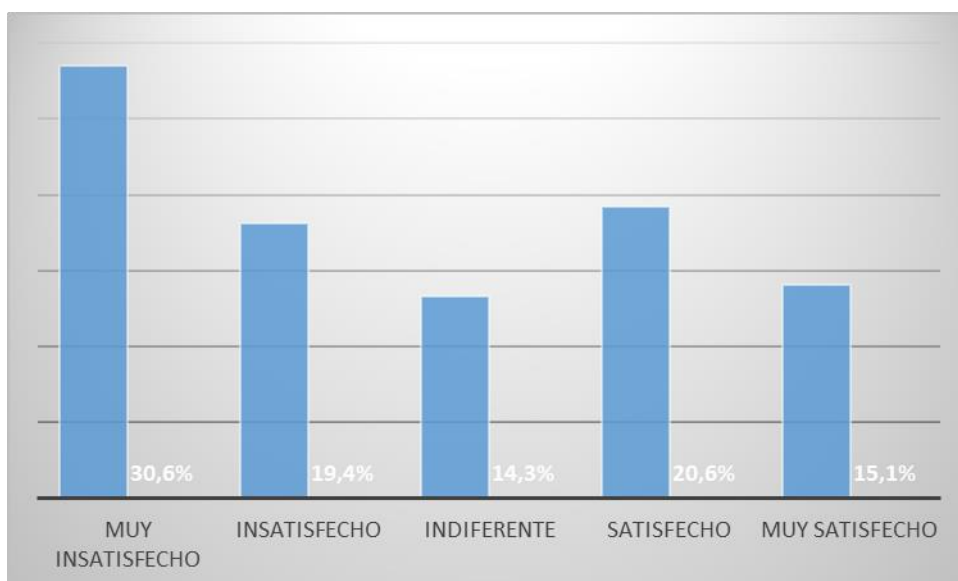
Ubicación actual de pensión diferenciada



Actualmente, hay un nivel de insatisfacción de los usuarios, muy pocos son indiferentes a este sistema, y algunos se sienten satisfecho con el sistema actual, como se presenta en la Figura 21.

Figura 21

Satisfacción General del Sistema de pensión diferenciada



3.4. Entrevista a las autoridades

A continuación, se detalla la entrevista realizada para conocer la percepción que tienen las autoridades de la PUCE Esmeraldas con respecto al Sistema de Pensión Diferenciada.

Para ello se consultó el por qué se considera necesario que la universidad utilice el Sistema de Pensión diferenciado, de lo que varios actores respondieron lo siguiente:

DP001 Coordinador e Interventor Enfermería indico que:

“La universidad tiene un principio cristiano que se basa en la equidad y solidaridad en ese sentido debe buscar mecanismos que puedan tributar a ese principio, desde mi punto de vista es una necesidad para la universidad ponerse consistente con lo que decimos como principio y de lo que hacemos como universidad.”

Por otro lado, LV002 responsable de Bienestar Estudiantil, supo indicar que:

“La PUCE es una universidad cofinanciada, es decir para el funcionamiento el Estado designa un recurso, que tienen que ir destinado según la Ley a cubrir un porcentaje de los costos de los aranceles de los estudiantes que se matriculen legalmente, para poder entregar esos fondos o esos recursos la universidad ha implementado un sistema que se llama beca socioeconómica, que consiste en de acuerdo a la situación socio económica familiar del alumno ubicarlo en una categoría y según eso el estudiante recibir un porcentaje de beca de esos fondos.”

También se le consultó a JM003, Jefe del Departamento Financiero quien al respecto supo responder:

“El Sistema de Pensión Diferenciada, la universidad históricamente ha entregado becas, a raíz de la promulgación de la Ley de Educación Superior en el año 2009, en la reforma, se exigió que las universidades empiecen a transparentar la subvención que entrega el Estado, y que esa asignación que entrega el Estado sea entrega en becas a los estudiantes, la universidad ya venía entregando becas, lo que se hizo simplemente fue trasladar ese beneficio que nos da el Estado a los estudiantes, se lo transparentó a los estudiantes y se lo hizo de esta manera haciendo un estudio socioeconómico del estudiante para poder observar quién es el que más necesita de la ayuda que da el Estado, considerando que somos una

universidad particular, podemos decir que el 80% del funcionamiento de la universidad está sustentado en la parte económica de los estudiantes.”

Por otro lado, se le consultó a AM004 Coordinadora Educación Inicial quien emitió el siguiente criterio:

“Es necesario por la situación económica de las familias, el Ecuador y Esmeraldas no es la excepción, es necesario para poder dar facilidades a los estudiantes que puedan ingresar, no todas las personas tienen los mismos recursos y es necesario que se haga esa diferenciación, los que tienen menos recursos que ayuden desde la universidad a poder ingresar, es realmente importante, tendríamos más posibilidades que más chicos ingresos, es más desde este periodo se ha considerado también una beca total para los estudiantes que han sido excelente estudiantes en el colegio se han graduado con buenas calificaciones y no tenga los recursos, es una iniciativa”

Luego se consultó las variables que se consideran para la categorización de los estudiantes en la sede, de los cuál se obtuvo las siguientes respuestas:

LV002 supo indicar que:

“Los estudiantes tienen que presentar una documentación, donde se pone en evidencia cual es la situación familiar, el número de cargas familia, si hay discapacidad, si hay algún problema de salud grave de la familia, los ingresos, los gastos, si el estudiante tiene casa propia o vive alquilando, si viene se zonas rurales, todas estas condiciones están ponderada en el sistema y de acuerdo con ~~a eso~~ el sistema le va considerando un puntaje; la variable que se puntúa más es el no tener vivienda.”

A esta consulta DP001 respondió:

“Lo que conozco las variables es socioeconómica, se ven aspectos sociales como el entorno familiar de un estudiante, los ingresos y gastos que tiene el entorno familiar del estudiante a partir de eso se establece en que categoría va a pasar dentro de la universidad”

JM003 a esta interrogante expuso lo siguiente:

“Se hace un estudio socioeconómico, incluye muchas variables en las que está si el estudiante trabaja, no trabaja, si sus padres tienen ingresos permanentes estables como un salario, si tiene un negocio con una renta variable, se analiza los ingresos, egresos a nivel familiar y de ahí se lo establece en una de las categorías que tiene la universidad.”

Por último, AM004 cerró indicando que:

“Primero es necesario que los padres tengan un trabajo para que cancelen algo, hay chicos que pagan pocos, es necesario que alguien del círculo familiar tenga trabajo, también se considera la situación económica de la familia, se hace todo lo posible para captar la mayor cantidad de estudiantes, hay chicos que realmente buenos recursos”

Además, se buscó conocer como realizan el seguimiento a la categorización con el sistema establecido, para ellos los entrevistados indicaron que:

DP001 señaló:

“Desde mi experiencia como coordinador a ahora como interventor es más informativa el seguimiento que se hace y control, recuerdo que en un par de ocasiones nos envían a nosotros el listado de los estudiantes bajo una petición nuestra en el que se nos dice en que categoría están los estudiantes de la carrera, así es como se puede verificar un poco y conocer de esta situación, no hay otros mecanismos desde mi experiencia no he utilizado otros mecanismos, y me gustaría por ahí otras formas para poder asistir, solo por petición nuestra y pedimos la información a bienestar estudiantil.”

LV002 explico que:

“El sistema está con algunas ponderaciones de acuerdo con la consideraciones, el sistema está preparada para dar una escala y de acuerdo con la escala también es la ubicación, y el seguimiento se hace por medio del departamento de Trabajo Social de la universidad, con una visita domiciliaria y con una entrevista a los padres y a los estudiantes”

“El seguimiento se hace de acuerdo a la necesidad del estudiante, si el estudiante lo requiere o cuando conocemos que hay una situación que ha cambiado bastante considerable el cambio en la familia, de acuerdo a eso se hace el seguimiento al

estudiante, de ahí el proceso como tal se revisa de acuerdo a la situación de la universidad, un poco por atender los casos que tiene más vulnerabilidad, como también por hacer un equilibrio con los fondos que se recibe porque los fondos también tienden a ir disminuyendo, el Estado cada vez está disminuyendo los fondos.”

“Según lo que está aprobado el estudiante puede actualizar en la mitad de la carrera sus datos de acuerdo a la situación que tenga, pero también cuando haya una necesidad también se hace actualización, una cosa es la actualización que el estudiante pide para revisar su situación persona y otra es la que la universidad tiene como política de hacer una revisión a la mitad de la carrera de cada estudiante, y aparte de eso se hace una revisión del proceso como tal, todo está explicado en el documento Régimen Económico y Becas y está colgado en el portal de la universidad.”

También, JM003 indico lo siguiente:

“La Dirección de Bienestar Estudiantil es la que realiza ese seguimiento, es la que se encarga básicamente de categorizar, verificar la información que entregan los estudiantes, realizar el seguimiento, si hay que hacer una recategorización.”

Por último, AM001 refirió que:

“Hasta donde tengo conocimiento, hay el departamento de Bienes Estudiantil, son ellas que tienen trabajadoras sociales, los chicos primero entregan una documentación, tengo entendido que visitan las familias para conocer que realmente la información que ellos están dando sea verídica, luego el departamento a través de las personas que trabajan ahí se encarga de hacer el proceso.”

Dentro de la entrevista también se reflexionó sobre como contribuye el Sistema de Pensión Diferenciada a mejorar la imagen de la universidad, para ellos los entrevistados supieron decir:

DP001 indicó lo siguiente:

“la imagen se basa en la identidad, creo que la pensión diferencia es un rasgo característico de la PUCE, como tal lo que hacemos nosotros es comunicar también el beneficio que damos a los estudiantes, a partir de ahí creo que la

imagen puede verse mejorada, el entorno el usuario final se da cuenta que la universidad trata de o tiene implementado dentro de su estructura mecanismos para que su pago sea proporcional a su realidad económica de alguna forma lo percibe también el estudiante como algo.”

LV002 aclaró lo siguiente:

“la verdad que no podría decir eso es como quién dice es ya una premisa que tú dices, estás diciendo que la beca socio económico ayuda a mejorar la imagen de la universidad, ese es tu planteamiento, yo no te podría decir que está no es una manera de mejorar la imagen, es una manera de equilibrar el ingreso de la familia y que los estudiantes puedan ingresar a la universidad, el objetivo no es mejorar la imagen, eso podría ser un valor agregado a este proceso, en realidad lo que pretende el proceso es lograr que estudiante que tienen pocos recursos y que tienen ganas de estudiar que son buenos estudiante puedan ingresar a la universidad.”

JM003 hizo referencia a lo siguiente:

“Ha contribuido básicamente en transparentar, históricamente la universidad ha venido entregando becas, no de esa manera quizás se le entregaba, la factura al estudiante ya con un valor neto, sin que se transparente el hecho de que el Estado estaba subvencionando parte de su educación, hoy por hoy lo que hacemos es que a todos los estudiantes que les facture en la categoría más alta, que son los costos que tiene la universidad por cada uno de los estudiantes y a eso se le aplica el descuento de pensión diferenciada; en los últimos 5 años la subvención del Estado ha ido disminuyendo.”

Por último, AM004 concluyó:

“Nuestra universidad es católica también no solamente por lo católico sino tiene como visión poder ayudar que Esmeraldas crezca y cómo hacerlo mejor a través que los estudiantes puedan ingresar a la universidad que se formen los jóvenes y poder contribuir a que realmente haya un crecimiento en todos los sentidos, educativo a nivel productivo, entonces estamos trabajando en todas las fuentes entonces la universidad está demostrando para que se creó la universidad.”

Además, se hizo referencia al nivel de satisfacción de estudiantes con respecto a sus categorías en los que los entrevistados indicaron:

DP001 manifestó que:

“La satisfacción se puede medir de varias maneras, una con el contacto directo que se tiene con los estudiantes en ese sentido desde mi experiencia yo no he recibido ninguna insatisfacción partir de la pensión diferenciada, también hemos hechos estudios a partir de instrumentos de investigación, en esos estudios no se han encontrado mayores novedades de insatisfacciones, lo que más se apunta quizás es en el proceso inicial de la pensión diferenciada, en la documentación que se pide, el tiempo que dura el trámite, sobre todo eso diría que se puede considerar, resto lo interpretamos como satisfactorio porque no ha habido mayor devolución por parte de los estudiantes.”

LV002 manifestó el siguiente criterio:

“Esto es relativo, porque los estudiantes siempre quieren pagar menos, creo que todas las familias quieren que se les ubique en una categoría donde no paguen mucho, la idea del sistema de tratar de que paguen de acuerdo con sus ingresos, de acuerdo con su situación, entonces supongo que no se ha hecho una valoración, pero supongo que los estudiantes que pagan menos estarán satisfechos, en relación de los que pagan más, que dirán que no están satisfecho”

JM003 su responde lo siguiente:

“Siempre hay algunos que podrán decir no merezco estar en esta categoría, pero en su mayoría sí, porque se evidencia el trabajo que hace la universidad y como se logra distribuir los recursos que nos entrega el Estado a todo el universo de los estudiantes.”

Y, por último, AM001 manifestó lo siguiente:

“Pienso que si porque realmente no es que se les dice vas a tener esta categoría porque ya, ni no que debes de presentar una serie de documentos que dan fe de tus recursos si tienes o no tienes, si no tienes nada, si no tienes nada simplemente, se ubica según la documentación que entregues y el seguimiento que te hacen, entonces las personas que están ahí son personas bastantes consientes, bastante humanas y no es que coloquen por colocar, hacen un estudio y seguimiento para

colocar, si es que de pronto puede haber alguien que no se encuentra satisfecho, siempre hay la apertura que pueda conversar y muchas y muchas veces se ha cambiado esos valores, hay chicos que ha estado en un semestre en una situación y de pronto varia y de pronto se mantiene la categoría, pero ellos hablan y ha habido rebajas en ese sentido, entonces no es algo que ya se dio y ya se mantiene así, si no que posibilidades dependiendo de la situación, porque de pronto te piden información del padre y el padre tiene pero resulta que no ayuda al chico, entonces se miran todas esas situaciones reales de la situación económica del estudiante, se están dando muchas alternativas a más de la beca socioeconómica, también hay a nivel interno otro tipo de ayuda, si participan en actividades deportivas, si pertenecen al consejo de estudiantes, si pertenecen al consejo de escuela, hay múltiples ayuda dónde los chicos tienen posibilidades de hacer descuentos en su beca socioeconómica o pensión diferenciada, además si son buenos estudiantes, innumerables formas de bajar esos valores, que no sea por cuestión de recursos que un estudiantes se quede sin ingresar a la universidad Católica, es un lema que esta desde el Prorectorado, y mucho más si ya está dentro de nuestras aulas un excelente estudiante no puede quedarse sin estudiar por falta de recursos, entonces aquí se hace todo desde los coordinadores que estamos al frente haciendo un seguimiento de los chicos si es por situación económica nosotros hablamos y nos ayudan en el departamento.”

Otra de las interrogantes que se puedo despejar fue, sobre el cumpliendo los principios que promulga la universidad para el Sistema de Pensión Diferenciado a nivel PUCE, en esto los entrevistados indicaron:

DP001 indicó que:

“desde que se implementa ese principio a partir de la pensión diferenciada se está cumpliendo, la universidad está siendo coherente, si podía revisar un poco el procedimiento de ahí creo que se puede ser un poco más justo a la hora de elegir que categoría puede pertenecer el estudiante”

LV002 insistió:

“Nosotros, se hizo, para hacer este sistema, se hizo un proceso donde se intentó revisar y homologar incluso algunos criterios de otras universidades que también tienen el sistema, un poco también adaptándolo a nuestra realidad y donde

nosotros estamos intentando revisar todas las condiciones de vulnerabilidad que también hay en el alumnado, entonces yo creo que uno de los principios que la universidad tiene, es lograr la igualdad de oportunidades y creo que frente a eso si lo cumple.”

AM004 aportó lo siguiente:

“Si, la universidad no busca lucrarse si fuera así no hay nadie que pague la beca completa, al menos que no entregues ningún tipo de documento, todos los chicos entregan su documentación y tiene su descuento, si se cumple porque todos los estudiantes se encuentran inmerso.”

Para finalizar, se conoció el criterio sobre las mejoras que consideran que se deban hacer en el proceso de categorización con el Sistema de Pensión Diferenciada, al respecto se logró conocer:

DP001 respondió que:

“como académico me gustaría conocer más a fondo todo el procedimiento, quiero ser franco al decirlo de lo que yo conozco mejoraría el control, creo que ahí está algo fundamental de la pensión diferenciada, que dentro de este procedimiento los coordinadores tengan mayor participación y no solo tengamos ese dato cuando lo solicitemos, que exista una periodicidad más frecuente de saber los datos de la pensión diferenciada, por otro lado creo que desde la perspectiva de los estudiantes, el proceso inicial sea un poco más ágil que no tarde demasiado, sería esos dos puntos que yo consideraría para mejorar.”

LV002 indicó lo siguiente:

“habría que hacer un estudio, una encuesta para medir el nivel de satisfacción para que esos datos puedan servir de insumo, para saber que mejoras se podrían hacer, igual el departamento siempre está intentando a través de lo que son las tutorías recoger información saber los estudiantes que están pasando por situaciones de dificultad, para intentar si no es por medio de las becas socioeconómicas con las becas complementarias que la universidad da para poder lograr que el estudiante se sostenga en la universidad, son uno de los retos que tenemos como institución que aparte de equilibrar las oportunidades de ingresos que también los estudiantes se puedan mantener y mejorar las tasas de

retención frente a eso se está trabajando con las tutorías para recoger información de ahí y saber cuáles son las dificultades más graves que tengan los estudiantes”

JM003 expresó lo siguiente:

“Todo proceso es perfectible, podemos hacer muchas, por ahora hacer un mayor seguimiento a los estudiantes, evidenciar cual es la verdadera posición socio económica, hacer visita a los domicilios, toda la documentación que se entregue verificar que es real, y habrá algunos estudiantes que su posición ha mejorado y tendrán que cambiar de categoría.”

AM004 concluyó manifestando lo siguiente:

“Pienso que semestre a semestre, que se mantenga la misma beca, se haga un análisis más minucioso para ver la situación real de los chicos, porque como pudo haber empeorado pudo haber mejorado, de pronto hay estudiantes que están siendo beneficiados y tienen posibilidades de pagar más, eso permitiría favorecer a otros estudiantes bajando la categoría para que paguen menos.”

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La presente investigación se centra en analizar cómo esta política financiera ha impactado en la equidad y accesibilidad educativa dentro de una institución con desafíos socioeconómicos significativos. La implementación de un sistema que ajusta los costos educativos según las capacidades económicas de los estudiantes busca no solo garantizar el acceso, sino también la permanencia y el éxito académico de éstos.

En este contexto, el análisis se centra en identificar los niveles de satisfacción de los estudiantes beneficiados, explorando factores clave como la percepción de equidad, el alivio económico y la incidencia de estos aspectos en su rendimiento académico.

A continuación, se presenta una reflexión de los resultados obtenidos con relación a estudios previos revisados en esta investigación, desde los alcances de esta investigación que se relacionan a los aspectos generales que se consideran en la aplicación del sistema pensión diferenciada, las variables sociales, económicas y cumplimiento de los principios que promulga la PUCESE al momento de asignar la categoría en la pensión diferenciada y el nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de pensión diferenciada, de lo cual se puede establecer lo siguiente:

El nivel de satisfacción estudiantil respecto al sistema de pensión diferenciada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) revela una percepción mayoritariamente positiva entre los estudiantes. Sin embargo, los resultados también mostraron que algunos estudiantes consideran que existe una falta de claridad en los criterios para asignar las categorías, lo que genera dudas sobre la equidad del sistema. En términos de los servicios ofrecidos por la universidad, los encuestados se mostraron satisfechos con el acceso a recursos académicos y servicios complementarios, aunque se identificaron oportunidades para mejorar otras áreas.

En conclusión, el sistema de pensión diferenciada cumple su objetivo de facilitar el acceso a la educación superior en función del nivel socioeconómico de los estudiantes, aunque sería beneficioso mejorar la transparencia y comunicación sobre los procesos de asignación de pensiones.

En cuanto a los resultados, este estudio determinó que los aspectos que se consideran en la aplicación del sistema pensión diferenciada tienen un nivel alto sobre el conocimiento de la pensión diferenciada; sin embargo existe desconocimiento de su funcionamiento como es el caso de que firman la solicitud de forma inconsciente y que no se percatan de sus dudas y aclaraciones; pero si consideran que instrucciones que reciben son oportunas; además consideran que la entrevista con la visitadora social es fundamental para la ubicación de la categoría; por lo que sería necesario que se realiza.

Además reflejan tanto fortalezas como áreas de mejora en la implementación de esta política. En cuanto a la percepción positiva de los estudiantes, se destaca que el sistema cumple su propósito de facilitar el acceso a la educación superior ajustando los costos en función de las capacidades económicas. Este es un aspecto crucial en una provincia con marcadas desigualdades socioeconómicas, lo que corrobora el objetivo de la universidad de promover la equidad y la accesibilidad educativa.

No obstante, un tema crítico identificado es la falta de claridad en los criterios de asignación de las categorías de pensión. Aunque la mayoría de los estudiantes valoran la equidad y la oportunidad que el sistema les brinda, existen percepciones de injusticia o arbitrariedad en el proceso de clasificación, lo que sugiere la necesidad de mejorar la transparencia. Este hallazgo es relevante porque la claridad en los procedimientos es esencial para generar confianza en los estudiantes y asegurar que perciban el sistema como justo.

El estudio también señala que, aunque los servicios ofrecidos por la universidad son bien recibidos, hay áreas que requieren atención, como el apoyo psicopedagógico y la mejora en la infraestructura. En estudios similares revisados en otras instituciones, se ha observado que la satisfacción con los servicios complementarios puede influir directamente en el rendimiento académico de los estudiantes, lo que resalta la importancia de fortalecer estos aspectos.

Finalmente, la entrevista con la trabajadora social se percibe como un factor clave para la correcta ubicación en la categoría de pensión. Esto subraya la importancia de la personalización en la asignación de las pensiones, lo que podría ayudar a corregir las percepciones de inequidad. Sin embargo, los resultados también muestran que algunos estudiantes firman solicitudes sin un entendimiento profundo del proceso, lo que implica

una necesidad de mejorar las estrategias de información y orientación al momento de aplicar al sistema.

Al comparar los resultados de la investigación sobre el sistema de pensión diferenciada en la PUCESE con los estudios previos realizados en otros contextos, se pueden identificar tanto similitudes como diferencias clave.

En términos generales, Manrique y Sánchez (2019) y Suárez et al. (2018) encontraron que los estudiantes que acceden a un sistema de pensión diferenciada en universidades mexicanas tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción que aquellos que no lo hacen, lo que también coincide con los resultados de la investigación en la PUCESE. En ambos estudios, los estudiantes valoran la accesibilidad y el alivio económico que este sistema proporciona, sugiriendo que la equidad y el acceso son factores determinantes para la percepción positiva de los servicios universitarios. Esto fortalece los resultados encontrados en la PUCESE, donde los estudiantes mostraron satisfacción con el sistema, aunque con oportunidades para mejorar la claridad en los criterios de asignación, un aspecto menos explorado en los estudios internacionales.

El estudio de Román (2018) también refuerza esta perspectiva, al destacar que la pensión diferenciada es un componente clave para mejorar la satisfacción estudiantil en América Latina. Al igual que en la PUCESE, Román identificó que la pensión diferenciada mejora la equidad dentro de las universidades. No obstante, la revisión de Román se centró en la percepción de equidad, sin mencionar en detalle la transparencia de los procesos, lo que subraya una debilidad en la investigación de la PUCESE, donde se encontró que muchos estudiantes no comprenden completamente el sistema.

Por otro lado, el estudio de Chuyma-Huilca et al. (2021) en universidades peruanas subraya la importancia de la percepción de justicia en la asignación de tarifas, algo que se reflejó en la investigación de la PUCESE. Sin embargo, Chuyma-Huilca et al. notaron que la satisfacción aumenta cuando los estudiantes sienten que el costo se ajusta a su situación económica. En el caso de la PUCESE, aunque la mayoría de los estudiantes se muestran satisfechos, las dudas sobre la transparencia del proceso de asignación reflejan una debilidad en la implementación del sistema que debe ser abordada para mejorar la percepción de equidad.

Finalmente, Real-Delor y Cudas (2020) y Cadena-Badilla et al. (2015) destacaron que las tarifas diferenciadas en Paraguay y México respectivamente son vistas como una medida

justa y necesaria para asegurar el acceso equitativo a la educación superior. Al igual que en la PUCESE, la satisfacción estudiantil mejora con la implementación de estas tarifas. Sin embargo, un aspecto en el que la investigación de la PUCESE podría fortalecerse, en comparación con estos estudios, es en la evaluación del impacto de los servicios complementarios y la infraestructura, factores que Real-Delor y Cadena-Badilla también analizaron como relevantes para la satisfacción general de los estudiantes.

En conclusión, los resultados de la PUCESE se alinean con estudios previos en cuanto a la percepción positiva del sistema de pensión diferenciada por su impacto en la equidad y el acceso a la educación superior. Sin embargo, el estudio en la PUCESE identifica dificultades en la transparencia y claridad del proceso, lo que representa una debilidad que no se aborda en la misma profundidad en otros estudios internacionales y regionales.

Para futuras investigaciones, se sugieren nuevos conocimientos a verificar, como el impacto a largo plazo en la retención y el rendimiento académico, analizar si existen diferencias en la percepción de equidad según diferentes estratos socioeconómicos: así como estudiar la relación entre la satisfacción con la pensión diferenciada y el uso de servicios complementarios. Estas nuevas líneas de investigación no solo aportarían conocimientos profundos sobre la satisfacción estudiantil, sino que también podrían guiar políticas más efectivas y equitativas en el manejo del sistema de pensión diferenciada en universidades.

Finalmente, los resultados obtenidos en esta investigación sobre la satisfacción estudiantil respecto al sistema de pensión diferenciada de la PUCESE revelan una percepción predominantemente positiva de los estudiantes, lo que valida la importancia de esta política para garantizar el acceso equitativo a la educación superior. Sin embargo, emergen también debilidades importantes en la claridad y transparencia del proceso de asignación de categorías, lo cual genera una percepción de inequidad en algunos estudiantes, necesidades de mejoras en la comunicación y seguimiento del proceso, lo que constituye un desafío clave para asegurar la percepción justa y transparente de los beneficios socioeconómicos que se ofrecen.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Luego de la aplicación de los instrumentos a los estudiantes de la sede universitaria, y conforme su análisis presentando en el apartado de resultados, se concluye con lo siguiente:

- Existe de manera general un nivel positivo de satisfacción estudiantil en relación con el sistema de pensión diferenciada que se aplica en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.
- Los aspectos más relevantes que se consideran en la aplicación del sistema pensión diferenciada son el alto conocimiento del sistema, pero no de cómo funciona; lo que hace que los estudiantes realicen el proceso por obligación; más no por el beneficio que obtienen al ser sujetos de la categoría.
- Los estudiantes expresan que algunas variables que son parte del sistema no deberían considerarse para la categorización como el ingreso familiar de todos los que viven en el hogar,
- Existe insatisfacción con el cálculo del porcentaje de beca, el tiempo para presentar los documentos y la falta de actualización de la categoría durante los niveles de estudios.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Con las conclusiones presentes en el apartado anterior, a continuación, se muestran sus recomendaciones:

- Aplicar estudios periódicos de satisfacción en los estudiantes que se encuentran categorizados para conocer las fortalezas y mejorar las debilidades que se presenten del sistema en la PUCE Esmeraldas.
- Que el departamento a cargo de la pensión diferenciada busque estrategias que refuercen la socialización del sistema, su funcionamiento, beneficios que se obtienen y requisitos que deben presentar.
- Revisar las variables para que se apliquen en función del beneficio de los estudiantes; entre ellas los ingresos familiares que reflejen la verdadera situación económica que presente el estudiante para obtener una categoría acorde.
- Socializar los porcentajes de becas, que si bien es cierto no son altas, reflejen también la situación financiera de la universidad que hace que no se pueda entregar altos porcentajes.
- Revisar la posibilidad de actualizar al menos cada año la situación económica del estudiante para generar una nueva categorización.

REFERENCIAS

- Agama, D. Y. (2014). *Inclusión económica y social en la educación superior caso: Pensión diferenciada de la unidad académica de trabajo social de la PUCE*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. y Reyes Pérez, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio de Educación*, 5-26.
- Canales, A. y De los Ríos, D. (2009). Retención de estudiantes universitarios vulnerables. *Calidad de la Educación*.
- Cancino, S., Peña Mantilla, O. O. y Velasco Mendoza, J. A. (2014). Condiciones socioeconómicas del estudiante de pregrado de la universidad de Pamplona, Norte de Santander, Colombia. *Investigación y Desarrollo*, 22(1), 60-78.
- Cervera, J. (2001). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Christopher, M., Payne, A. y Ballantyne, D. (1994). *Marketing relacional. Integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Chuyma-Huilca, G., et al. (2021). *Equidad y satisfacción estudiantil en universidades peruanas*. Scielo.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador.
- Cuevas, A. (2016). La educación superior ante los desafíos sociales. *Alteridad*, 101-109.
- Díaz, C. (2009). Factores de deserción estudiantil en ingeniería: Una aplicación de modelos de duración. *Información Tecnológica*, 129-145.

- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaen. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95.
- Flores Torres, D. A. (Junio de 2007). *Acceso a la educación superior en el Ecuador: Estudio del financiamiento del Estado, período 2007 - 2013*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Gámez Suazo, J. D. (2014). *Nivel de satisfacción de los estudiantes actuales, graduados y empleadores, con respecto a la calidad de la educación y servicios que ofrece el Centro Universitario Regional del Centro*. Tegucigalpa.
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 43-63.
- Garza, E., Badii, M. y Abreu, J. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *Revista Daena*, 1-64.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW - HILL.
- Herrera García, E. F. (2012). *El subempleo profesional en Ecuador y sus factores determinantes*. Ecuador: Flacso.
- Instructivo de Régimen Económico y Becas. (2015). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Obtenido de <https://www.pucese.edu.ec/wp-content/uploads/2016/08/INSTRUCTIVO-DE-REGIMEN-ECONMICO-Y-BECAS-1.pdf>
- ISAC. (s.f.). Instituto Superior de Arte Culinario.
- Jiménez González, A., Terriquez Castillo, B. y Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56.

- Ley Orgánica de Educación Superior. (12 de Octubre de 2010). Consejo de Educación superior. Obtenido de http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=11:ley-organica-de-educacion-superior&Itemid=137
- Ley Orgánica de Extinción de las Universidades y Escuelas Politécnicas Suspendidas. (30 de Diciembre de 2016). Consejo de Educación Superior. Obtenido de <http://gaceta.ces.gob.ec/inicio.html>
- Manrique, K. y Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17–30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6855124>
- Morales Sánchez, V. y Hernández Mendo, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Efdportes.
- Morales, P. (2012). *Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?* Madrid.
- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Límite. *Revista interdisciplinaria de filosofía y psicología*, 195-214.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Vértice.
- Quiñonez Cabezas, Y. Y. (2017). *Análisis de la situación socioeconómica y demográfica de los estudiantes de pregrado como clientes de la PUCESE*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Real-Delor, P. y Codas, R. (2020). *Satisfacción estudiantil y tarifas diferenciadas en universidades públicas*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 54(1), 76–89.
- Rincón Moreno, M. (2016). Perfil socioeconómico y académico de los estudiantes de pregrado del programa de Administración de Empresas de la Corporación

- Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) sede Bogotá centro 2015. *UNIMAR*, 34(1), 131-145.
- Román-Mendoza, A. (2020). La evaluación del profesorado universitario en tiempos de pandemia: Los sistemas online de gestión de encuestas de satisfacción estudiantil. *Campus virtuales* 9(2). 61-70. <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/viewFile/736/413>
- Ruiz del Castillo, A. (2002). *Educación superior y globalización: educar, para qué?* México: Plaza y Valdes.
- Sangüesa, M., Mateo, R., e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Schiffman, L. y Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Pearson Educación.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tobón, S., Rial Sánchez, A., Carretero, M. Á. y García, J. A. (2006). *Competencia, calidad y educación superior*. Colombia: Magisterio.
- Vergara Schmalbach, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante el modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 108-122.
- Weise, C., y Laguna, J. L. (2008). *La educación superior en la región andina: Bolivia, Perú y Ecuador*. Avaliacao.

ANEXOS

Instrumentos



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

Estimados estudiantes, la presente encuesta tiene como finalidad obtener información importante sobre la satisfacción del estudiante respecto al Sistema de pensión diferenciada de la PUCE Esmeraldas.

La información que proporcione será tratada de manera confidencial. Se le agradece su atención y el tiempo prestado.

Fecha y lugar: En _____ a _____ de _____ del _____

DATOS GENERALES

SEXO: Masculino Femenino EDAD:

CARRERA

CATEGORÍA DE LA PENSIÓN DIFERENCIADA

A B C D E F

NIVEL:

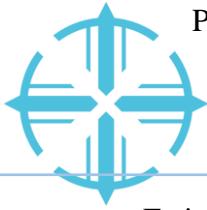
Lea cada pregunta detenidamente y marque con una X la opción que aplique a su caso de acuerdo a la siguiente escala.

	CITERIOS	Si	No	Tal vez
	ASPECTOS GENERALES			
1	Conoce sobre el sistema de pensión diferenciada de la PUCESE			
2	Cree que tiene el conocimiento suficiente respecto al funcionamiento del Sistema de Pensión Diferenciada que aplica la PUCESE.			
3	Sus dudas y desacuerdos respecto al Sistema de Pensión Diferenciada fueron atendidos.			
4	La solicitud que se presenta como requisito para la ubicación en el Sistema de Pensión Diferenciada se firma de manera consciente y responsable.			
5	Las instrucciones recibidas fueron las oportunas para completar el proceso de categorización con éxito.			
6	Considera que la entrevista con la visitadora social es necesaria para la ubicación en una categoría.			
7	Considera Únicamente necesario entregar la documentación para la ubicación de la categoría sin realizar la entrevista.			
	VARIABLES ECONÓMICAS, SOCIALES Y PRINCIPIOS			
8	Es permitido la reubicación de categoría.			
9	Considera oportuna que la reubicación de categoría debe darse cada año.			
10	Considera que es válido sumar el ingreso de otros miembros de la familia si trabajan, como ingresos totales para su ubicación de la categoría			
11	Cree que es oportuno no considerar como carga familiar a aquellos miembros de la familia mayores de 18 años que no trabajan.			

12	Considera importante que los estudiantes que ya no viven dentro del núcleo familiar, solteros, se categorice de acuerdo con a su situación actual.			
13	Percibió en su entrevista el espíritu de principios ignacianos que se encuentran en la misión y visión de la PUCE Esmeraldas.			
14	Considera pertinente que la PUCE Esmeraldas beneficie a los estudiantes con otros tipos de Beca.			

1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Indiferente 4: Satisfecho 5: Muy satisfecho

	CITERIOS	1	2	3	4	5
	NIVEL DE SATISFACCIÓN					
15	Considera pertinente no conocer el modo de cálculo del Sistema de Pensión Diferenciada.					
16	Considera que los parámetros de estudio para la ubicación del Sistema de Pensión Diferenciada son los idóneos.					
17	El Sistema de Pensión diferenciada contribuye a la retención de los estudiantes en la universidad.					
18	Planea usted continuar en la PUCE Esmeraldas hasta culminar sus estudios.					
19	Está satisfecho/a con la atención recibida durante todo el proceso de categorización.					
20	Está satisfecho con su ubicación en el sistema de pensión diferenciada.					
21	Cuál es su nivel de satisfacción general del sistema de pensión diferenciada de la PUCE Esmeraldas.					



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

Estimado Entrevistado, la presente entrevista tiene como finalidad conocer la percepción que tienen las autoridades de la PUCE Esmeraldas con respecto al Sistema de Pensión Diferenciada.

Se le agradece su atención y el tiempo prestado.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

1.- ¿Por qué considera usted que es necesario que la universidad utilice el Sistema de Pensión diferenciado?

2.- ¿Qué variables se consideran para la categorización de los estudiantes?

3.- ¿Cómo realizan el seguimiento a la categorización con dicho sistema?

4.- ¿Cómo ha contribuido el Sistema de Pensión Diferenciada a mejorar la imagen de la universidad?

5.- ¿Piensa usted que los estudiantes se encuentran satisfechos con la categoría que se les ha asignado? Sí, No, ¿Por qué?

6.- Cuáles son los principios que promulga la universidad para el Sistema de Pensión Diferenciado?

7.- ¿Qué mejoras cree usted que se deban hacer en el proceso de categorización con el Sistema de Pensión Diferenciada?