



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DEL ECUADOR**

SEDE ESMERALDAS

UNIDAD DE POSTGRADOS Y FORMACIÓN CONTINUA

Tema:

**Calidad en el Proceso de Admisión de postulantes a pregrado y postgrado en
la PUCESE**

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Administración de
Empresas mención Planeación

Línea de Investigación:

Análisis y Mejoramiento de Procesos

Autora:

Lic. CPA Rosa Paola Samaniego García

Asesor:

Mgt. Ma. De Lourdes Solís M.

Esmeraldas – Ecuador

Noviembre 2014

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE EN ESMERALDAS**

HOJA DE APROBACIÓN

TEMA:

**Calidad en el proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la
PUCESE.**

Autora: Lic. Paola Samaniego García

Mgt. María de Lourdes Solís f. _____
ASESOR DE TESIS

LECTOR 1 f. _____

LECTOR 2 f. _____

LECTOR 3 f. _____

COORDINADOR DE POSTGRADO f. _____

SECRETARIA GENERAL f. _____

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Rosa Paola Samaniego García portadora de la cédula de ciudadanía N° 0801713298, declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, previo a obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación, son auténticos y veraces.

Por lo cual declaro que los datos recopilados, la información generada y los resultados obtenidos son propios del trabajo realizado, producto de la investigación. Así como también declaro que la redacción de este documento es de mi absoluta responsabilidad.

Rosa Paola Samaniego García

C.I. 0801713298

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi agradecimiento imperecedero a Dios, que me ha colmado de bendiciones, dándonos ante todo vida y salud, a mí y a los seres que amo.

A mi familia: mi madre, mis hijas, mi esposo, mi tía Ali y mis hermanos, quienes han sido pilar importante para que ahora pueda disfrutar de este nuevo logro.

No puedo dejar pasar por alto mi gratitud a la PUCESE, entidad noble y digna; a mi directora de tesis Malú Solís, quien me atendió en todo momento, dándome su orientación y guía oportuna; a quienes forman parte del departamento de Postgrados, y a todo aquel que me ayudó en este duro pero importante camino de mi vida.

Mil gracias a cada uno de ustedes. Que el Todopoderoso les bendiga.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a mi madre Rosita, no solo por traerme al mundo, sino porque me ha enseñado el valor del amor, del respeto, del trabajo, del sacrificio....el valor de todo y me convirtió en una persona de bien, preparada para servir a los demás.

También lo dedico a mi esposo y mis hijas Nicolcita y Danita, a quienes descuidé durante estos años de estudio, pero nunca dejaron de esperarme con una sonrisa y han sido mi apoyo y mi fortaleza durante este tiempo.

Los amo con mi vida....

Paola

PRÓLOGO

Actualmente el término calidad en las empresas e instituciones tanto públicas como privadas se encuentra en auge, se puede decir que la calidad en los procesos es un factor clave para atraer nuevos clientes al momento de ofertar un producto o servicio.

Se habla a menudo de eficacia y eficiencia, variables que van de la mano y forman parte de la excelencia, pero ¿qué conocemos como excelencia? ¿Será acaso el cumplimiento de los objetivos que tienen las empresas aplicando un valor agregado al momento de entregar un producto terminado o prestar un servicio que dé como resultado Calidad Total?

Se puede definir la Calidad Total como el proceso que acumula beneficios y rentabilidad para la empresa, el mismo que busca evitar que esta corra riesgos o al menos que estos riesgos disminuyan. Cuando se le pregunta a las personas comunes, aquellas que día a día consumen lo que ofrecen las empresas, sus respuestas son simples y oportunas: calidad total es todo lo que me beneficia cuando compro algo o me brindan un servicio, va desde la atención que me conceden hasta el despacho óptimo de lo que busco.

En el país se busca la calidad total en los servicios académicos, la misma que no es dable, si entre otras cosas no existe la autoevaluación a los procesos que se cumplen. Pero esa autoevaluación no garantiza el mejoramiento de los procesos, lo que sí puede garantizar es detectar y conocer las fallas en las que se está incurriendo, con el propósito de superarlas para lograr la calidad total.

Las instituciones de educación superior buscan la excelencia académica a través de sus procesos y cumplimiento de directrices emanadas en los actuales momentos por organismos de control como el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), lo cual puede marcar la diferencia entre permanecer o desaparecer como organización.

La investigación presenta los resultados y análisis obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, además plantea una propuesta alternativa para mejorar el proceso de admisión a la Sede, pero sólo podrá ser útil si esta misma Sede la estudia y aprueba para su puesta en marcha.

Se ha buscado mediante este proceso investigativo diseñar una guía de consulta para la PUCESE, que sirva a la vez de ayuda para comparar lo que se está haciendo con lo que se debe hacer, en contraposición con lo que los clientes y tentativos clientes (estudiantes y postulantes) desean que se haga y se mejore en beneficio de sí mismos, de la institución y de la sociedad.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación permitió realizar una evaluación de los procesos de admisión de la PUCESE, con el fin de detectar los posibles errores en los que se estuviera incurriendo y aplicar opciones de mejora que le permitan a la Sede optimizar sus servicios de admisión, atender nuevos clientes y elevar su puntuación al momento de ser evaluados por el CEAACES.

Los objetivos de este trabajo investigativo se definieron luego de suponer un problema que se origina principalmente en las actividades de admisión de postulantes a la Sede.

Los métodos utilizados fueron inductivo y analítico, mediante el método inductivo se pudo partir de la revisión y estudio de los pasos que sigue el proceso de forma simple hasta ir ubicando la complejidad de los mismos, para luego mediante el método analítico realizar el análisis y evaluación de los procesos que se investigaron.

Para llegar a los resultados, luego que se identificaron los pasos, vinieron nuevas interrogantes que buscaron conocer si los procesos son de calidad o no, la gestión que cumplen los diferentes departamentos que intervienen en el proceso, evaluar el nivel de eficacia y eficiencia, de manera que se pudieran mostrar los resultados en función de las variables que se querían medir. Los resultados obtenidos indicaron que los aspirantes buscan que se les entregue un mejor servicio, esto es buen trato, orientación efectiva, agilidad y puntualidad al momento de la atención.

Para realizar la discusión de la investigación se tomaron los resultados obtenidos de las encuestas estructuradas y de las entrevistas dirigidas. Se pudo notar diferencias de las percepciones que tienen los protagonistas del proceso en varios aspectos, aunque también están de acuerdo en otros puntos.

Se finalizó planteando las conclusiones y recomendaciones de la investigación, a las mismas que se llegó luego de cumplir un proceso largo y difícil que tuvo una duración de más de siete meses, donde se presentaron algunos inconvenientes, sobretodo en lo relacionado a recabar información, pero lo importante es que se pudieron cumplir los objetivos planteados.

ABSTRACT

This research work will enable the PUCESE to see the self-assessment in their admissions processes, in order to detect errors incurred and implement improvement options that allow optimal service headquarters admission and enrollment, as well as get higher scores at the time to be assessed externally.

All research must meet objectives, the main objective of this is to analyze the quality in the process of admissions of applicants to the undergraduate and graduate PUCESE. These objectives are then used if a problem arises mainly from the activities of student admission to Headquarters defined.

To arrive at the results it is necessary to describe the current situation, identify and determine what steps performed in the admission process of undergraduate and graduate applicants in PUCESE. Once the steps are identified, new questions may arise to know whether the processes are valid or not. It also requires knowing what the arrangements are that meet the different departments involved in the process, assess the level of effectiveness and efficiency, so that the results can be displayed depending on the variables to be measured.

The act of conducting a self-assessment in relation to this process constitutes for the Catholic University of Esmeraldas a useful tool in the process of assessment and accreditation, the same is carried out by the CEAACES. The results of this important body of evaluation allow universities to raise or lower the category in which they are found, it defines whether to continue their higher education activities.

The research process and data collection has not been easy as a whole, due to the busy schedule of headquarters staff, the complexity of gathering information of applicants and students, as well as other factors that have influenced the process.

It concludes by giving the findings and recommendations to management and administrative college, so instruction can be determined, which is the best alternative proposal that was suggested at the beginning of the research is applied.

PALABRAS CLAVES

Calidad, Proceso de admisión, Postulantes, Pregrado, Postgrado, PUCESE, Instructivo, Autoevaluación, CEAACES, Educación Superior.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Definición del Problema	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.3. Delimitación del Problema.....	2
1.4. Variables de estudio	3
1.4.1. Variable dependiente.....	3
1.4.2. Variable independiente	3
1.5. Objetivos	3
1.5.1 Objetivo General	3
1.5.2 Objetivos Específicos.....	3
1.6 Justificación	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1 Fundamentación teórica	5
2.2 Fundamentación teórica conceptual.....	6
2.2.1 ¿Qué son los procesos?	6
2.2.2. Importancia de los procedimientos	6
2.2.3 Objetivos de los procedimientos	6
2.2.4. ¿Qué es la Gestión de Calidad?.....	7
2.2.5. ¿Qué es la Gestión de Procesos?.....	7
2.2.6. ¿Qué es la Gestión del cambio?	7
2.2.7. Postulante.....	8
2.2.8 Admisión.....	8
2.2.9 Pregrado	8
2.2.10 Postgrado.....	8
2.2.11 Calidad	8
2.2.12. ¿Cuál es la finalidad del Sistema de Educación Superior?	9
2.2.13 ¿Qué es evaluación de la calidad académica?	9

2.3	Fundamentación Legal.....	10
2.3.1	CAPÍTULO 2 DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.- FINES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.....	10
2.3.2	TÍTULO V DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.- CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.- CAPÍTULO I DEL PRINCIPIO DE CALIDAD.....	11
2.3.3	TÍTULO V DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.- CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.- CAPÍTULO II NORMAS PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD.	11
2.3.4	TÍTULO I DEL REGLAMENTO GENERAL DE GRADOS DE LA PUCESE.- DE LA JERARQUÍA DE GRADOS ACADÉMICOS Y SUS CORRESPONDIENTES TÍTULOS.....	12
2.3.5	CAPÍTULO II DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO.- DE LA GARANTÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.	12
2.3.6	CAPÍTULO V DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO.- MATRÍCULAS.....	12
2.3.7	ACUERDO No. 2012-076 DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN (SNNA) DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (SENESCYT)	13
2.3.8	CAPÍTULO III DEL TÍTULO IV DEL REGLAMENTO DE LA PUCESE.- DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN INTERNA	14
2.3.9	TÍTULO VI DEL REGLAMENTO DE LA PUCESE.- DE LOS ESTUDIANTES.	14
2.3.10	TÍTULO VII DEL REGLAMENTO DE LA PUCESE.- DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS.	14
2.3.11	TÍTULO II DEL REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES DE LA PUCESE.- DE LA ADMISIÓN.....	15
	CAPÍTULO III	16
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
3.1	Métodos: inductivo – analítico.....	16
3.2	Descripción y caracterización del lugar donde se desarrolló la Investigación.....	17
3.3	Población y Muestra	17
3.4	Técnicas e instrumentos de Investigación.....	19
3.5	Procedimientos aplicados.....	19
3.6	Descripción de la obtención de la información.....	21
3.6.1	Información primaria	21
3.6.2	Información secundaria.....	21

3.7	Reglamentos y normas éticas de la investigación	21
CAPÍTULO IV		22
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		22
4.1	Ubicación y descripción de la información empírica.....	22
4.2	Resultado y Análisis de la información obtenida.....	23
4.2.1	RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS POSTULANTES A PREGRADO DE LA PUCESE.....	23
4.2.2	RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE LA PUCESE	42
4.3	Indicadores de Calidad.....	55
4.4	Discusión de la información obtenida.....	66
4.5	Conclusiones y Recomendaciones	68
4.5.1	Conclusiones	68
4.5.2	Recomendaciones.....	69
CAPÍTULO V		70
PROPUESTA ALTERNATIVA.....		70
5.1	Título de la Propuesta	70
5.2	Justificación	70
5.3	Fundamentación de la propuesta.....	71
5.4	Objetivos	72
5.4.1	Objetivo General.....	72
5.4.2	Objetivos Específicos.....	72
5.5	Ubicación sectorial y física	72
5.6	Factibilidad	73
5.7	Plan de Trabajo	74
5.8	Instructivo General de Admisiones.....	76
5.9	Guía de Admisiones.....	83
5.10	Validación de la propuesta.....	99
5.10.1	RESULTADO DEL TEST APLICADO A LOS POSTULANTES A PREGRADO QUE SE PRESENTARON AL EXAMEN DE ADMISIÓN CON FECHA MIÉRCOLES 17 DE SEPTIEMBRE DEL 2014.....	101
5.10.2	RESULTADO DEL TEST APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL SEGUNDO CICLO DE POSTGRADO	107
5.11	Conclusiones y recomendaciones de la validación	110
5.11.1	Conclusiones	110

5.11.2	Recomendaciones.....	111
5.12	Impactos.....	112
5.13	Conclusiones y recomendaciones de la propuesta	113
5.13.1	Conclusiones	113
5.13.2	Recomendaciones.....	114
	REFERENCIAS.....	115
	BIBLIOGRAFÍA.....	115
	LINKOGRAFÍA	117
	ANEXOS	118

Índice de Tablas

Tabla 1: Población de Estudio	18
Tabla 2: Matriz de ubicación y descripción de la información empírica	22
Tabla 3: Pregunta 1: ¿Por qué?	24
Tabla 4: Pregunta 2: Pasos más citados	25
Tabla 5: Pregunta 3: Requisitos solicitados	27
Tabla 6: Pregunta 4: Departamentos más citados	28
Tabla 7: Pregunta 8: ¿Dónde obtuvo la guía?	36
Tabla 8: Pregunta 9: ¿Por qué si?.....	38
Tabla 9: Pregunta 9: ¿Por qué No?	39
Tabla 10: Pregunta 10: Instrumentos	40
Tabla 11: Pregunta 1: Pasos más citados	42
Tabla 12: Pregunta 3: Requisitos de admisión.....	45
Tabla 13: Pregunta 4: Departamentos que lo atendieron	46
Tabla 14: Indicadores de Calidad del Proceso de Admisión PUCESE.....	56
Tabla 15: Indicadores de Calidad del Proceso de Admisión PUCESE.....	57
Tabla 16: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Pregrado.....	58
Tabla 17: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Postgrado	59
Tabla 18: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Pregrado.....	60
Tabla 19: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Postgrado	61
Tabla 20: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el postulante a Pregrado	62
Tabla 21: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el estudiante de Postgrado	63
Tabla 22: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el postulante de Pregrado	64
Tabla 23: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el estudiante de Postgrado	65
Tabla 24: Pregunta 1 Información que necesita conocer sobre el proceso de admisión. ..	101

Índice de Figuras

Figura 1. Ingreso a la PUCESE.....	23
Figura 2. Pasos a seguir en el proceso	25
Figura 3. Departamentos que atienden en el proceso.....	28
Figura 4. Calificación de la gestión de Calidad	30
Figura 5. Información pertinente en la web de la Sede.....	32
Figura 6. Expectativas de los servicios de admisión.....	34
Figura 7. Orientación por medio de manual o instructivo	36
Figura 8. Agilidad y eficacia de los procesos	38
Figura 9. Creación de instrumento de ayuda.....	40
Figura 10. Pasos a seguir en el proceso	42
Figura 11. Examen de admisión.....	44
Figura 12. Calificación del proceso	47
Figura 13. Información en la web de la Sede.....	49
Figura 14. Expectativas del proceso	50
Figura 15. Orientación por medio de manual o instructivo	51
Figura 16. Agilidad y eficacia de los procesos	52
Figura 17. Instrumento de ayuda.....	54
Figura 18. Uso de instructivo impreso y virtual.....	102
Figura 19. Guía sencilla y práctica.....	103
Figura 20. Información del instructivo	104
Figura 21. Calificación del instructivo.....	105
Figura 22. Guía sencilla y práctica.....	107
Figura 23. Información del instructivo	108
Figura 24. Calificación del instructivo.....	109

INTRODUCCIÓN

Esta sede en Esmeraldas con más de treinta años de servicio a la colectividad, es una institución de enseñanza académica de nivel superior, que pertenece al SINAPUCE (Sistema Nacional PUCE), fue acreditada en el 2008 en categoría A y desde 2013 con categoría B, prepara profesionales de la localidad, en diferentes carreras de pregrado como: Contabilidad y Auditoría, Comercio Exterior, Hotelería y Turismo, Gestión Ambiental, Diseño Gráfico, Ciencias de la Educación, Enfermería, Sistemas y Computación, Laboratorio Clínico, Lingüística, Administración de Empresas.

La universidad también ofrece a la colectividad maestrías en Administración de Empresas mención Planeación, Ciencias de la Educación, y en Gestión y Práctica Docente; además de formación continua e idiomas.

Siendo una institución con cientos de demandantes, se hace necesario realizar un análisis a los procesos de admisión que se aplican a los postulantes que solicitan el ingreso a las especialidades de la Sede.

La PUCESE está en el proceso de acreditación, para lo cual la evaluación y autoevaluación son fundamentales, se busca un enfoque de mejora continua en sus procesos administrativos y académicos, lo que permita entregar calidad total a sus usuarios.

Para el Ministerio de Educación trabajar en materia de calidad es la prioridad. La Constitución del Ecuador establece que no solo se debe garantizar el derecho a la educación, sino además, el derecho a la calidad, lo cual no es posible alcanzar sin una debida evaluación de los procesos que se cumplen.

Este trabajo investigativo presenta cinco capítulos, el primero se refiere a la definición, delimitación y planteamiento del problema a investigar, así como también los objetivos de la investigación y la justificación del por qué se escogió este tema.

El segundo capítulo trata del marco teórico, en el encontramos la fundamentación teórica, fundamentación teórico – conceptual, y fundamentación legal.

La metodología de la investigación corresponde al tercer capítulo, donde se trata sobre los métodos utilizados, los mismos que en el presente trabajo son: inductivo y analítico. Además se explica las técnicas e instrumentos con las que se trabajó, población y muestra, citando todos los procedimientos aplicados.

Para el desarrollo del cuarto capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados, aquí se puede evidenciar los cuestionarios aplicados a postulantes, estudiantes y directivos de la Sede, en los cuales se pretendió conocer sus opiniones en relación a los procesos de admisión. Una vez obtenidos los resultados, se procedió a la tabulación de los mismos, para luego realizar el análisis y discusión de la información encontrada. Se cierra este capítulo con la presentación de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Y por último se encuentra el quinto capítulo, donde se presenta la propuesta alternativa que permita mejorar el proceso de admisión, también se plantean los objetivos de la propuesta, la validación de la misma donde se demuestra si ésta cubre las expectativas o necesidades de los protagonistas del proceso, mediante la aplicación de una prueba a la muestra calculada.

Es importante recalcar que esta investigación no tiene antecedentes de investigaciones similares en la PUCESE, por lo cual se convertirá en un estudio único en su género, la misma que recogió las conclusiones al momento de su finalización y plantea una propuesta de mejoramiento alternativo que optimice los procesos de admisión a la Sede.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Definición del Problema

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas se ha realizado el proceso de admisión a postulantes cumpliendo requisitos básicos de información personal y académica, sin embargo y aún con la experiencia que la Sede tiene en este aspecto, se ha creído necesario analizar los pasos y actividades que se han venido realizando, con el propósito de aportar a mejoras que optimicen los procesos de admisión tanto en pregrado como en postgrado.

1.2. Planteamiento del Problema

En la actualidad las universidades del país buscan mejorar sus procesos debido a que la educación superior en el transcurso de estos últimos años está enfrentando grandes y complejos cambios. El CEAACES ha obligado a las instituciones tanto públicas como privadas a mejorar diferentes procesos para obtener la acreditación, es así que dichos procedimientos de admisión y selección de estudiantes no podían quedar fuera de análisis y evaluación.

Debido a esto, se hace necesario que se evalúen las actividades y el desempeño de los diferentes departamentos de la PUCESE que intervienen en los procesos de admisión de postulantes a pregrado y postgrado, de manera que se pueda conocer en qué nivel se encuentra la Sede en cuanto a calidad de estos servicios.

Existen numerosas exigencias que son factores determinantes para la PUCESE hoy en día, como es la acreditación, la evaluación y autoevaluación, la competencia, la atención de calidad, la tecnología, la satisfacción de los clientes (estudiantes), entre otras, hacen que la universidad busque un enfoque de mejora continua en sus procesos administrativos y académicos, que conlleve a la institución a ofertar al

mercado un servicio de calidad total. Analizar el desempeño de la calidad de la Sede en materia de admisión de postulantes, se convierte en un aspecto de vital importancia, ya que el Estado busca perfeccionar los niveles de enseñanza académica y estos procesos inician desde la selección de estudiantes hasta la incorporación del estudiante como profesional.

1.3. Delimitación del Problema

Esta investigación se realizó en la PUCESE, ubicada en la ciudad de Esmeraldas, parroquia Esmeraldas, calles Espejo y Eloy Alfaro s/n, subida al centro Santa Cruz.

La Institución se dedica a actividades de educación superior desde su creación en Mayo de 1.981, fundada por el Vicariato Apostólico de Esmeraldas.

La Sede ofrece diferentes carreras de pregrado, postgrado y cursos de formación continua e idiomas.

La investigación tuvo una duración de seis meses, donde se aplicó un trabajo de campo, llevando a cabo encuestas y entrevistas, así como también la observación al personal que ejecuta las actividades relacionadas con el tema de estudio.

He aquí algunas preguntas que surgieron dentro de la problemática:

- ¿Cuáles son los pasos del proceso de admisión que aplica pregrado y postgrado a los postulantes que solicitan ingresar a la Sede?
- ¿Será necesario examinar la calidad de los procesos de admisión que se realizan a los postulantes que solicitan ingresar a pregrado y postgrado en la PUCESE?
- ¿Será posible la elaboración de una propuesta alternativa que permita la optimización de los procesos de admisión para los postulantes a la Sede?

1.4. Variables de estudio

1.4.1. Variable dependiente

Calidad

1.4.2. Variable independiente

Proceso de Admisión

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Analizar la Calidad en el proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar los pasos que se cumplen en los procesos de admisión a pregrado y postgrado a los postulantes que solicitan ingresar a la Sede.
- Examinar la calidad de los procesos de admisión aplicados en pregrado y postgrado a los postulantes de la Sede.
- Elaborar una propuesta de mejoramiento alternativo que permita optimizar el sistema de admisión a la Sede.

1.6 Justificación

Se busca analizar los procesos de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE, con la finalidad de detectar los errores (en caso de existir) y plantear una propuesta que permita mejorar los procesos.

Esta Sede en Esmeraldas así como todas las demás a nivel nacional, está siendo evaluada permanentemente, por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, motivo que ha obligado a las instituciones tanto públicas como privadas a mejorar sus procesos, entre ellos los de admisión y selección de estudiantes, para obtener la acreditación quinquenal.

El desarrollo de esta investigación permitirá a la universidad evaluar la calidad en sus procesos de admisión de postulantes a la Sede; lo cual además de alinearlos, repercute en ahorro de tiempo y recursos, que se verán reflejados en beneficio de los participantes. Cabe indicar que tanto la universidad como los aspirantes y estudiantes de la Sede serán los beneficiarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación teórica

Esta investigación se basa en la teoría administrativa estructuralista, el principal representante del dialéctico es Kart Marx, quien asegura que “la estructura se compone de partes que, a lo largo del desarrollo del todo, se descubren, se diferencian y, de una forma dialéctica, ganan autonomía unas sobre las otras, manteniendo la integración y la totalidad sin hacer suma o reunión entre ellas, sino por la reciprocidad instruida entre ellas”.

Esta teoría permitirá realizar un análisis intra-organizacional de los procesos de admisión de postulantes a la Sede, esto es, hacer un análisis interno relacionado con el problema a investigar, el mismo que permita conocer la calidad del proceso de admisión que se está aplicando. Dicho análisis interno es el primer paso a seguir cuando las instituciones o empresas quieren conocer si sus procesos están satisfaciendo las necesidades de sus usuarios y/o clientes.

Partiendo de esto, se ha creído conveniente basarnos en la fundamentación de la teoría administrativa estructuralista, debido a que esta investigación propone el estudio y análisis de la calidad en el proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE.

2.2 Fundamentación teórica conceptual

2.2.1 ¿Qué son los procesos?

Los procesos son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

“Las funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas que al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos, conforman el proceso gerencial”. (Chiavenato, 2000, p. 76).

2.2.2. Importancia de los procedimientos

Los procedimientos existen a lo largo de una organización, pero se vuelven más rigurosos en los niveles bajos, principalmente por la necesidad de un control minucioso para detallar la acción de los trabajos rutinarios.

Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada para realizar los trabajos administrativos, lo que permite su mejor funcionalidad en cuanto a las actividades dentro de la organización. Se puede concebir a los procedimientos como los hábitos o costumbres de un organismo social.

2.2.3 Objetivos de los procedimientos

Los procedimientos en su calidad de instrumento administrativo tienen como objetivos:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Evitar la pérdida de información por errores que se den a causa de desconocimiento de las tareas específicas.
- Que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente.

- Reducir los costos al aumentar la eficiencia general y el uso adecuado de los recursos.

2.2.4. ¿Qué es la Gestión de Calidad?

“El nuevo enfoque de la calidad pretende afianzar más la situación de estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos”. (Udaondo Durán , 1992)

La gestión de la calidad es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. Se debe hacer un sistema no sólo para certificación, sino también de seguimiento y control. De esta manera se puede analizar los procesos y los resultados obtenidos, sin descuidar realizar análisis y evaluaciones periódicas.

2.2.5. ¿Qué es la Gestión de Procesos?

La gestión de procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que estos aportan valor al cliente. (<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>)

2.2.6. ¿Qué es la Gestión del cambio?

Es necesario hacer gestión del cambio en la gestión de procesos, iniciando por lo más elemental, la comunicación. El diálogo entre la gerencia y los empleados debe ser

considerado parte esencial para la implementación de los cambios en cualquier empresa u organización.

La gestión del cambio en las organizaciones debe ser aplicada a cada proceso que se realice en ellas. Esta gestión debe incluir autoevaluaciones permanentes que permitan realizar las correcciones oportunas, para la obtención de mejores resultados.

2.2.7. Postulante

De acuerdo a lo que indica el Capítulo II del Reglamento de Régimen Académico en su artículo 81, los postulantes son los candidatos a ingresar a las instituciones de educación superior, para lo cual se someterán a las pruebas y requisitos necesarios como estudiantes aspirantes.

Para la Sede, los postulantes son los candidatos a ingresar a las diversas carreras o especialidades ofertadas.

2.2.8 Admisión

De acuerdo al Reglamento General de la PUCESE en su Título VI, artículo 42, para ser admitido en la universidad como estudiante, se requiere cumplir con los requisitos legales, las normas y reglamentos propios de la universidad.

2.2.9 Pregrado

Para definir la palabra pregrado se tomó el Artículo 8 del Reglamento de Régimen Académico CES 2013.- Educación superior de grado o de tercer nivel.

2.2.10 Postgrado

Se define la palabra postgrado mediante el Artículo 9 del Reglamento de Régimen Académico CES 2013.- Educación superior de postgrado o de cuarto nivel.

2.2.11 Calidad

Todo aquello que una empresa o institución hace con la finalidad de satisfacer a los usuarios o clientes.

Para Schnaars el esquema de la calidad se estructura en cuatro puntos de vista, de los cuales se ha considerado dos como más relevantes, estos son: la satisfacción de las necesidades y la excelencia alcanzable.

El primero indica que un producto o servicio puede tener un diseño excelente y funcionar con total eficacia, pero si no responde con precisión a las necesidades y deseos de los clientes, no puede ser considerado de calidad. El segundo se refiere a la negociación que tiene que realizar la empresa entre ofrecer un producto/servicio que alcance los más altos niveles de calidad posible y un producto/servicio que llegue a los clientes al precio más asequible posible.

2.2.12. ¿Cuál es la finalidad del Sistema de Educación Superior?

El artículo 350 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista: la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas: la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

2.2.13 ¿Qué es evaluación de la calidad académica?

El artículo 94 de la Ley Orgánica de Educación Superior dice.- La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. La Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo.

2.3 Fundamentación Legal

La investigación desarrollada tiene como fundamento legal varios capítulos sustentados en la Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento General de Grados de la PUCESE, Reglamento de Régimen Académico, Reglamento del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA), Reglamento General de la PUCESE.

Toda la normativa revisada y detallada a continuación, permitió sustentar la investigación que tiene como tema: “Calidad en el proceso de Admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE”. Se citaron los artículos mencionados en este apartado porque tienen relación directa con el tema de estudio, ayudaron a alcanzar los objetivos que se plantearon a inicios de la investigación y sobretodo porque permiten conocer todo lo relacionado al sistema de admisiones de acuerdo a lo que manda la Ley, despejando dudas que se tenían a inicios de este trabajo. Por lo cual se puede decir que el aporte de la fundamentación legal ha sido fundamental para la puesta en marcha de esta investigación, la misma que no tendría base ni sustento legal sin la presencia de los artículos citados.

2.3.1 CAPÍTULO 2 DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.- FINES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Para la fundamentación de este tema se consideró los siguientes artículos:

Artículo 3.- Fines de la Educación Superior. Estos fines son de carácter humanista, cultural y científico, son un derecho de las personas, no buscan intereses individuales ni corporativos.

Artículo 4.- Derecho a la Educación Superior. Es la igualdad de oportunidades, que permita acceder a una información académica y profesional con conocimiento pertinente y de excelencia.

Artículo 5.- Derechos de las y los estudiantes. Entre los más importantes podemos citar: acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos, obteniendo una educación superior de calidad que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades.

2.3.2 TÍTULO V DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.- CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.- CAPÍTULO I DEL PRINCIPIO DE CALIDAD

Los artículos tomados para fundamentar este tema son:

Art. 93.- Principio de calidad. Consiste en la búsqueda constante de la excelencia, la pertinencia, producción óptima mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.

Art. 94.- Evaluación de la calidad. Es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico. Proceso permanente que supone un seguimiento continuo.

Art. 95.- Acreditación. Es una validación de vigencia quinquenal realizada por el CEAACES, para certificar la calidad de las instituciones de educación superior.

Art. 96.- Aseguramiento de la calidad. Está constituido por el conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones vinculadas con este sector, con el fin de garantizar la eficiente y eficaz gestión, aplicables a las carreras.

2.3.3 TÍTULO V DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.- CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.- CAPÍTULO II NORMAS PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD.

Se tomaron en consideración los siguientes artículos:

Artículo 98.- Planificación y ejecución de la autoevaluación. Estarán a cargo de cada una de las instituciones de educación superior, en coordinación con el CEAACES.

Artículo 99.- La autoevaluación. Es el riguroso proceso de análisis que una institución realiza sobre la totalidad de sus actividades institucionales o de una carrera, programa o postgrado específico, para mejorar la eficiencia institucional y mejorar la calidad académica.

2.3.4 TÍTULO I DEL REGLAMENTO GENERAL DE GRADOS DE LA PUCESE.- DE LA JERARQUÍA DE GRADOS ACADÉMICOS Y SUS CORRESPONDIENTES TÍTULOS.

Para la fundamentación de este tema se consideró los siguientes artículos:

Artículo 1, Artículo 2, Artículo 3, Artículo 4, Artículo 5, Artículo 6

(Reglamento General de Grados de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas)

2.3.5 CAPÍTULO II DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO.- DE LA GARANTÍA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

Se tomaron los artículos citados a continuación:

Artículo 81.- Sistema de Nivelación y Admisión. El ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulado a través del Sistema de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las estudiantes aspirantes.

Artículo 82.- Requisito para el ingreso a las instituciones del Sistema de Educación Superior. Los principales requisitos son: poseer título de bachiller o su equivalente, de conformidad con la Ley; y en el caso de las instituciones de educación superior pública, haber cumplido los requisitos normados por el Sistema de Nivelación y Admisión, el mismo que observará los principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.

2.3.6 CAPÍTULO V DEL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO.- MATRÍCULAS.

Fueron citados los artículos indicados a continuación:

Artículo 33.- Proceso de matriculación. La matrícula es el acto de carácter académico-administrativo, mediante el cual una persona adquiere la condición de estudiante en un periodo académico determinado.

Artículo 34.- Tipos de matrícula. Dentro del Sistema de Educación Superior, se establecen los siguientes tipos de matrícula: ordinaria, extraordinaria y especial.

2.3.7 ACUERDO No. 2012-076 DEL REGLAMENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN (SNNA) DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN (SENESCYT)

Numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República. Indica que corresponde a las ministras y ministros de Estado ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.

Artículos 226 y 356 de la Constitución de la República. Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Artículos 182 y 183 de la Ley Orgánica de Educación Superior. La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, es el órgano que tiene por objeto ejercer la rectoría de la política pública de educación superior y coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior.

Artículo 81.- De la Ley Orgánica de Educación Superior. Indica que el ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulado a través del Sistema de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las estudiantes aspirantes.

Artículo 82.- De la Ley Orgánica de Educación Superior. En el caso de las instituciones de educación superior públicas, tienen como requisitos cumplir las normas del Sistema de Nivelación y Admisión, el mismo que observará los principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.

Artículo 3.- Del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Superior. Indica que la SENESCYT implementará el Sistema de Nivelación y Admisión para el ingreso a las instituciones de educación superior públicas. Además

señala que el Sistema de Nivelación y Admisión tendrá dos componentes: el de admisión, que tendrá el carácter de permanente y establecerá un sistema nacional unificado de inscripciones; y el componente de nivelación, que tomará en cuenta la heterogeneidad en la formación del bachillerato y/o las características de las carreras universitarias.

2.3.8 CAPÍTULO III DEL TÍTULO IV DEL REGLAMENTO DE LA PUCESE.- DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN INTERNA

Se ha tomado los artículos siguientes para la fundamentación del tema:

Artículos 22, 23 y 24.- De La Comisión de Evaluación Interna. Se indica que depende del Rector, y tiene a su cargo la planificación, organización y seguimiento de los sistemas de la evaluación interna, detalla también derechos y atribuciones de esta Comisión, así como los miembros que la componen.

2.3.9 TÍTULO VI DEL REGLAMENTO DE LA PUCESE.- DE LOS ESTUDIANTES.

Los artículos que sustentan el tema son:

Artículo 42.- De la Admisión. Para ser admitido en la Universidad como estudiante se requiere cumplir con los requisitos legales y las normas y reglamentos propios de la Universidad.

Artículo 43.- Derechos y Deberes. Estarán establecidos de conformidad con el espíritu y objetivos de la Institución, así como las normas académicas y disciplinarias a las que deben sujetarse, de acuerdo a los respectivos reglamentos.

2.3.10 TÍTULO VII DEL REGLAMENTO DE LA PUCESE.- DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS.

Para respaldar el tema antes indicado se tomó como referencia el siguiente artículo:

Artículo 44.- Del personal administrativo y de servicios. Debe promover el desarrollo constante de la Universidad y de la comunidad universitaria, mediante una esmerada gestión de servicio.

2.3.11 TÍTULO II DEL REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIANTES DE LA PUCESE.- DE LA ADMISIÓN.

Los artículos que respaldan el tema citado son:

Artículo 4.- El proceso de admisión a la Universidad lo organizará la Dirección General de Estudiantes. Las condiciones de admisión a la Universidad los determinará la Dirección General Académica en coordinación con el consejo de la unidad académica respectiva.

Artículo 5.- Los aspirantes a estudiantes regulares deberán inscribirse en los lugares y fechas que estableciere la Dirección General de Estudiantes, para lo cual deberán: presentar la cédula de identidad o el pasaporte (original y copia), y cancelar los derechos de inscripción.

Artículo 6.- Los aspirantes a estudiantes regulares que hayan aprobado al menos 2 años en otra universidad y desean continuar la carrera en esta universidad, deben inscribirse en la Dirección General de Estudiantes.

Artículo 7.- El consejo de la unidad resolverá las solicitudes de admisión para estudiantes regulares, calificará la idoneidad de los aspirantes, y absolverá cualquier duda que se presentare.

Artículo 8.- La lista de los aspirantes a estudiantes especiales, una vez aceptados por la facultad a la que desean ingresar, deberá enviarla el secretario de la facultad a la Dirección General de Estudiantes, para su inscripción y registro en el sistema académico.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Métodos: inductivo – analítico

Este trabajo investigativo es de carácter cualitativo - cuantitativo, porque la metodología cualitativa es un método de investigación que se basa en principios teóricos, los mismos que serán básicos para la descripción de los procesos de admisión en la Sede, además de la información fundamentada en este trabajo. A la vez que se emplearon métodos de recolección de datos cuantitativos, con el propósito de explorar los procesos y describir la realidad tal como la experimentan sus correspondientes protagonistas, estos métodos cuantitativos son basados en datos estadísticos y numéricos, que permiten exponer un informe final de la investigación en relación.

Los tipos de métodos utilizados son: inductivo y analítico.

El método inductivo que va de lo simple a lo complejo, permitió desarrollar la investigación partiendo de hechos sencillos, como son la identificación de los procesos de admisión a la Sede, revisando cada uno de los pasos que la universidad aplica para que un postulante pueda ingresar. Durante la búsqueda de la información se presentaron nuevos problemas, que evidenciaron mayor complejidad en el proceso.

Se dio lugar al método analítico porque cada acontecimiento, información o situación encontrada en el marco de la investigación, requirió de un análisis y evaluación, debido a que los objetivos que se han planteado para efectos del presente trabajo investigativo, buscan esos resultados.

3.2 Descripción y caracterización del lugar donde se desarrolló la Investigación

La presente investigación se llevó a cabo en la PUCESE, ubicada en las calles Espejo y Eloy Alfaro, subida al centro de Santa Cruz, en la ciudad y provincia de Esmeraldas, en Ecuador.

3.3 Población y Muestra

Una vez que se definió el problema a investigar y conociendo que el número de postulantes a pregrado en la Sede (estudiantes de Nivelación) desde agosto/2012 a mayo/2014 asciende a 1.378; y en postgrados, en el presente año 2014 se cuenta con 80 estudiantes, quienes recientemente pasaron el actual proceso de admisión implementado en este año, se procederá a utilizar un muestreo proporcional, que es el que nos permite ver la cantidad de personas a quienes se va a aplicar la encuesta de acuerdo al universo.

La fórmula que se aplicó para conocer el tamaño de la muestra fue para una población finita, donde se calculó el nivel de confianza mínimo de acuerdo a la tabla, lo cual permitió aplicar la encuesta a una muestra de 111 postulantes a pregrado y 48 postulantes a postgrado.

Nivel de confianza mínimo (aplicado a postulantes de Pregrado):

$$n = \frac{(Z)^2 (N) (p) (q)}{e^2} = \frac{(1,645)^2 (1.378) (0,8) (0,2)}{(0,06)^2}$$

$$n = \frac{(0,06)^2 (N-1) + Z^2 (p) (q)}{e^2} = \frac{(0,06)^2 (1.378-1) + (1,645)^2 (0,8) (0,2)}{(0,06)^2}$$

$$n = 111 \text{ personas}$$

Nivel de confianza mínimo (aplicado a estudiantes de Postgrado):

$$n = \frac{(Z)^2 (N) (p) (q)}{e^2} = \frac{(1,645)^2 (80) (0,8) (0,2)}{(0,06)^2}$$

$$n = \frac{(1,645)^2 (80) (0,8) (0,2)}{(0,06)^2} = 48$$

n= 48 personas

De acuerdo a lo antes expuesto, se trabajó con los siguientes datos para aplicar los instrumentos:

Tabla 1: Población de Estudio

ITEM	DATOS	POBLACIÓN	INSTRUMENTO APLICADO
1	DIRECTIVOS	10	SE APLICÓ ENTREVISTAS DIRIGIDAS
2	POSTULANTES A PREGRADO	111	SE APLICÓ ENCUESTAS ESTRUCTURADAS
3	ESTUDIANTES DE POSTGRADOS	48	SE APLICÓ ENCUESTAS ESTRUCTURADAS

Elaborado por: Paola Samaniego García

3.4 Técnicas e instrumentos de Investigación

Para este proyecto se utilizaron las técnicas de investigación: encuesta y entrevista.

Las encuestas se aplicaron a 111 postulantes de pregrado y 48 estudiantes de postgrado.

Las entrevistas fueron realizadas a 10 directivos de la Sede, quienes conocen y manejan diariamente información pertinente y necesaria sobre los procesos de admisión.

La encuesta nos permitió aplicar un cuestionario a las personas protagonistas en el servicio de admisión, el mismo que basado en preguntas, supuso la recopilación de información pertinente y necesaria para cumplir los objetivos de esta investigación.

La entrevista como importante técnica de investigación, permitió realizar varias preguntas a personas que tienen conocimiento del tema a tratar. Para ello se presentó un cuestionario, instrumento de investigación.

3.5 Procedimientos aplicados

Esta investigación buscó desde sus inicios conocer y analizar la calidad en el Proceso de Admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE, por lo tanto, tuvo como objetivo principal analizar el nivel de calidad de dicha gestión.

Para ello, se realizaron varios procedimientos de investigación que permitieron alcanzar los objetivos propuestos. Aquí un listado de pasos cumplidos:

- Búsqueda de información bibliográfica.
- Redacción del marco teórico.
- Pilotaje de los instrumentos de investigación.
- Aplicación de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los instrumentos de investigación.
- Análisis de los resultados obtenidos.

- Conclusiones y recomendaciones.
- Elaboración de la propuesta.
- Entrega del informe de investigación.
- Socialización del informe.

Los resultados obtenidos del diagnóstico efectuado permitieron conocer la situación actual del entorno interno de la Sede en relación a los objetivos de la investigación, es decir los directivos, estudiantes y postulantes han emitido mediante la aplicación de los cuestionarios la percepción y opinión que tienen sobre los servicios de admisión de la institución.

Las preguntas de las entrevistas realizadas a los directivos de la institución fueron personalizadas y de tipo abiertas en su mayoría, es decir se ajustaron a las necesidades de respuestas que busca la investigación. En tanto que las preguntas de las encuestas realizadas a estudiantes y postulantes de la universidad se las preparó de tipo cerradas, es decir que el planteamiento de las respuestas facilita la obtención de información, para su posterior tabulación y análisis.

Las entrevistas se aplicaron a las siguientes autoridades: Pro-Rector, Coordinador de Nivelación, Directora de Estudiantes, Coordinadoras de Postgrados, Director de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Director de Planificación y coordinación de Currículo, Secretaria General, Directora Financiera y Jefe de Planeación, evaluación y acreditación.

Como se indicó antes la encuesta se aplicó a 48 estudiantes del primer nivel de postgrados, y a 111 postulantes a pregrado que son estudiantes de nivelación de la Sede, números que se obtuvieron aplicando las fórmulas respectivas de acuerdo a la información proporcionada por parte del Coordinador de Nivelación, quien comunicó en la entrevista que se le realizó, que desde agosto del 2012 hasta mayo del 2014 han ingresado al curso de Nivelación 1.378 postulantes a pregrado; y la información entregada por parte de la Auxiliar de Postgrado, quien manifestó que en el presente año académico cuentan con 80 estudiantes en las maestrías abiertas para este ciclo.

La manera de tabular los datos obtenidos durante la investigación se realizó de forma manual y su interpretación y análisis se hizo de manera gráfica.

3.6 Descripción de la obtención de la información

3.6.1 Información primaria

Las técnicas de recolección de información primaria utilizadas para el trabajo investigativo fueron: la entrevista estructurada y la encuesta, las mismas que se aplicaron en las oficinas de los directivos de la PUCESE y en las aulas y pasillos de la Sede a los estudiantes y postulantes, respectivamente.

3.6.2 Información secundaria

La información secundaria se la obtuvo de la lectura, análisis y resumen de la información que se obtuvo en libros, folletos, revistas y páginas de artículos en internet.

3.7 Reglamentos y normas éticas de la investigación

Esta investigación se realizó de manera personal por la autora, quien garantiza que la búsqueda de información en ningún caso constituyó plagio o copia de otro trabajo investigativo.

La investigación tomó referencias del Reglamento de Investigación 2012 de la PUCESE y de las Normas Éticas de Investigación Científica.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Ubicación y descripción de la información empírica

La matriz que se presenta a continuación muestra la descripción y ubicación de la información obtenida de acuerdo a los objetivos que se plantearon en la presente investigación.

Tabla 2: Matriz de ubicación y descripción de la información empírica

OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN	UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
Identificar los pasos del proceso de admisión que aplica pregrado a los postulantes que solicitan ingresar a la Sede.	Diseño de modelos de entrevistas y encuestas basadas en preguntas que suponen la identificación de los procesos de admisión para los postulantes a pregrado.	Textos, Documentos, Internet
Identificar los pasos del proceso de admisión que aplica postgrado a los postulantes que solicitan ingresar a la Sede.	Diseño de modelos de entrevistas y encuestas basadas en preguntas que suponen la identificación de los procesos de admisión para los postulantes a postgrado.	Textos, Documentos, Internet
Examinar la calidad de los procesos de admisión aplicados en pregrado y postgrado a los postulantes de la Sede.	Análisis de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.	Entrevistas y encuestas
Elaborar una propuesta de mejoramiento alternativo que permita optimizar el sistema de admisión a la Sede.	Validación de la propuesta	Entrevistas y encuestas

Elaborado por: Paola Samaniego García

4.2 Resultado y Análisis de la información obtenida

4.2.1 RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS POSTULANTES A PREGRADO DE LA PUCESE

PREGUNTA 1: ¿Desea ingresar a la PUCESE por voluntad propia?

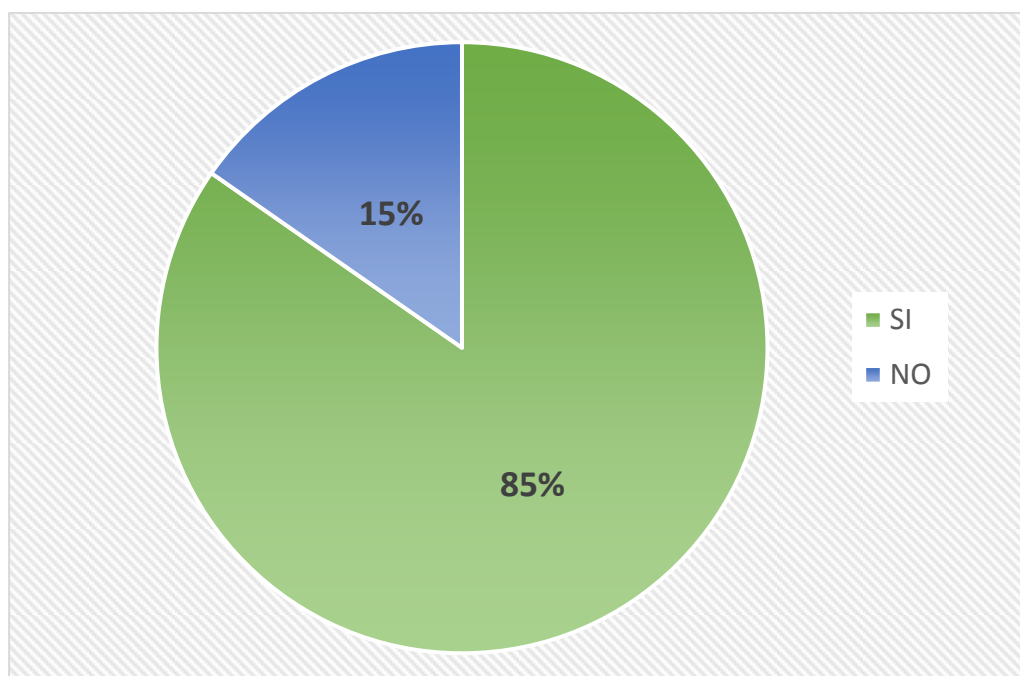


Figura 1. Ingreso a la PUCESE
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 3: Pregunta 1: ¿Por qué?

RAZONES	CANTIDAD	%
Buscan excelencia académica	17	18
Es la mejor Universidad Local	55	58
Mejor posibilidad de trabajo	4	4
Por aprender más	10	11
Le gusta su carrera	8	9
TOTAL	94	100

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 85% de los encuestados respondió que **SI** desea ingresar a la PUCESE por voluntad propia, en tanto el 15% dijo que **NO**, lo que supone que no todos los postulantes a ingresar a la Sede empiezan el proceso de admisión porque quieren hacerlo.

Entre los motivos más citados por los encuestados para el ingreso a la universidad están: mejor universidad local, excelencia académica y mejor aprendizaje.

PREGUNTA 2: ¿Conoce usted cuáles son los pasos a seguir en el proceso de admisión a la Sede? Cite los que conozca.

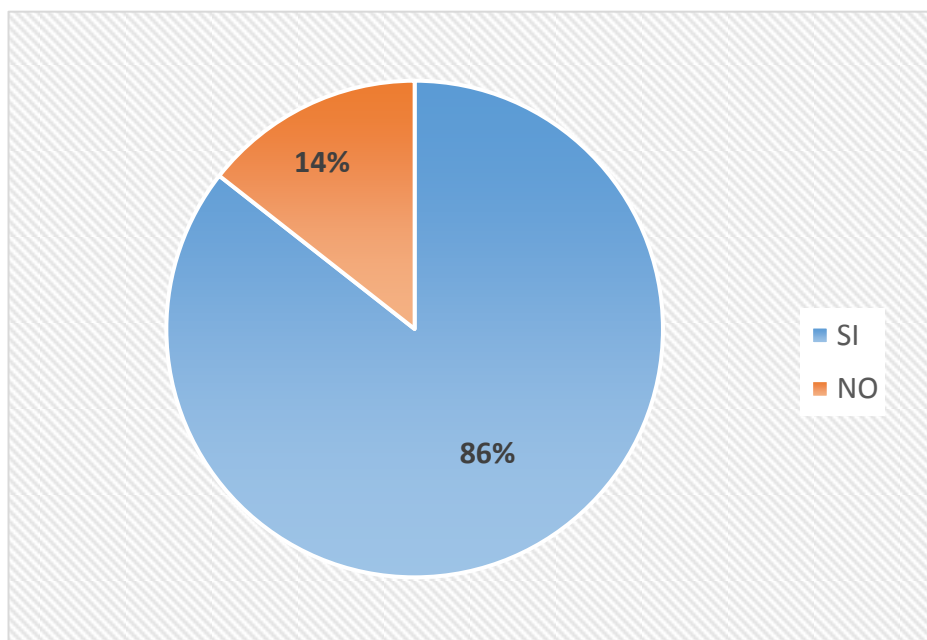


Figura 2. Pasos a seguir en el proceso
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 4: Pregunta 2: Pasos más citados

PASOS MÁS CITADOS	CANTIDAD
Ingreso a la página Web	70
Inscripción (formulario)	67
Pago de \$ 20	47
Rendir Prueba	40
Total	224

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 86% de los encuestados respondió que **SI** conoce los pasos a seguir en el proceso de admisión a la PUCESE, el 14% restante dijo **NO** conocerlos; lo que quiere decir que a pesar de haber iniciado el proceso, no todos los postulantes tienen presente la secuencia a cumplir para el ingreso a la Sede, el mismo que inicia con la inscripción en la página web y termina con la aprobación del curso de nivelación respectivo.

Entre los pasos más citados están: ingreso a la página web e inscripción en el sistema.

Es necesario tener presente en esta pregunta, que ninguno de los encuestados mencionó el **Curso de Nivelación** al momento de citar los pasos del proceso, lo que hace suponer que los postulantes creen que ese paso no es parte del proceso de admisión, y en muchos casos se sienten parte de la institución en la etapa de Nivelación, cuando esto no es así para la universidad.

PREGUNTA 3: ¿Qué requisitos le han sido solicitados para admitirlo en la Sede? Cite los que recuerde.

Tabla 5: Pregunta 3: Requisitos solicitados

REQUISITOS	CANTIDAD
Título de Bachiller	90
Copia de Cédula y Papel de Votación	80
Factura del Pago de Inscripción	50
Fotos	44
Total	264

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

Cabe indicar que los encuestados tenían la opción de citar hasta cuatro requisitos de admisión a la Sede al mismo tiempo, de ahí que los porcentajes están determinados en función de un total de 264 frecuencias.

De ahí que 90 de ellos citó como requisito principal el **Título de Bachiller** para admitirlo en la Sede, 80 ubicó entre los requisitos **Copia de Cédula y Papel de Votación**, 50% mencionó la **Factura del Pago de inscripción** y 44 citó las **Fotos**.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el título de bachiller, copia de cédula y papel de votación son los requisitos que los postulantes tienen más presentes.

PREGUNTA 4: ¿Conoce usted qué departamentos deben atenderlo durante el proceso de admisión a la PUCESE? Cite los nombres.

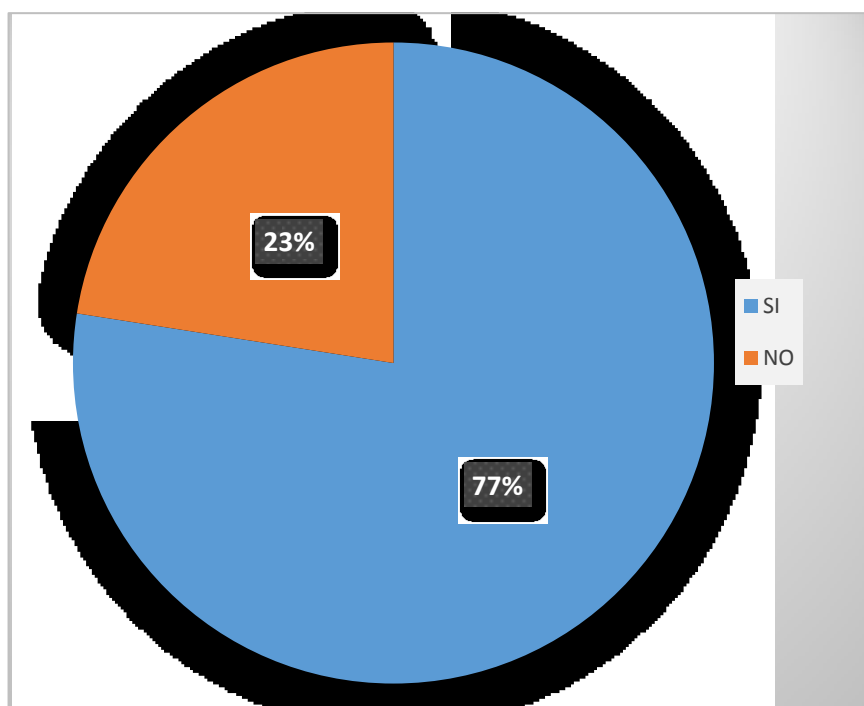


Figura 3. Departamentos que atienden en el proceso
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 6: Pregunta 4: Departamentos más citados

DEPARTAMENTOS MÁS CITADOS	CANTIDAD
Dirección Estudiantil	86
Departamento Financiero	68
Secretaría	31
Nivelación	27
TOTAL	212

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 77% de los postulantes encuestados dijo que **SI** conoce cuáles son los departamentos que deben atenderlo durante el proceso de admisión a la Sede, en tanto el 23% indicó **NO** conocerlos.

Es preciso mencionar que los encuestados tenían la opción de citar los departamentos que los atendieron durante el proceso de admisión a la Sede indistintamente si fuese uno o más al mismo tiempo, de ahí que los porcentajes establecidos están en función de 212 frecuencias.

Dirección Estudiantil fue el departamento más citado por los postulantes, el 100% de los encuestados que dijeron conocer los departamentos que lo atendieron en el proceso lo mencionó, luego viene Financiero.

PREGUNTA 5: ¿Cómo calificaría usted la gestión de calidad de los departamentos que están interviniendo en el proceso de admisión a la Sede de acuerdo a lo que ha logrado observar?

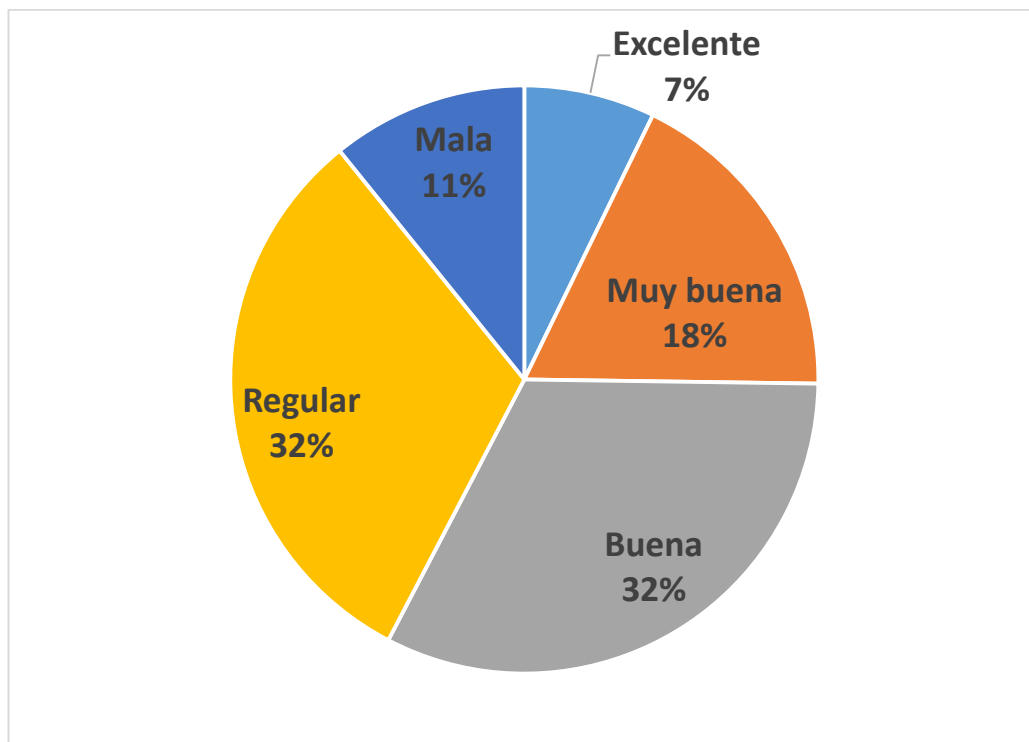


Figura 4. Calificación de la gestión de Calidad
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 7% de los encuestados indicó que la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en el proceso de admisión a la Sede es EXCELENTE, el 18% señaló que es MUY BUENA, para el 32% es BUENA, asimismo otro 32% señala que es REGULAR y un 11% indicó que es MALA.

Si se suma los porcentajes Regular y Mala, se obtiene un 43%, lo que hace suponer que un buen número de postulantes no se encuentra satisfecho con la gestión que cumplen los departamentos que intervienen en el proceso en

relación, lo cual debe ser analizado por las autoridades de la institución, de manera que puedan superarse los desaciertos.

En relación a esta pregunta, en el Anexo 4 se puede observar que el 100% de los directivos entrevistados indicó que la universidad NO ha evaluado a los departamentos que intervienen en el proceso de admisión, sin embargo de manera general y de acuerdo a los resultados que cada uno ha observado, el 38% de ellos dijo que la gestión de calidad de los departamentos es MUY BUENA, otro 38% indicó que es BUENA, y el 24% restante manifestó que es REGULAR.

Las apreciaciones que los protagonistas del proceso tienen en cuanto al tema de admisiones no difiere mucho, sin embargo, mientras la universidad no evalúe el proceso como debe ser, no puede asegurar que se estén cumpliendo los objetivos.

PREGUNTA 6: ¿Encontró información pertinente en la web de la Sede para conocer más sobre sus procesos de admisión?

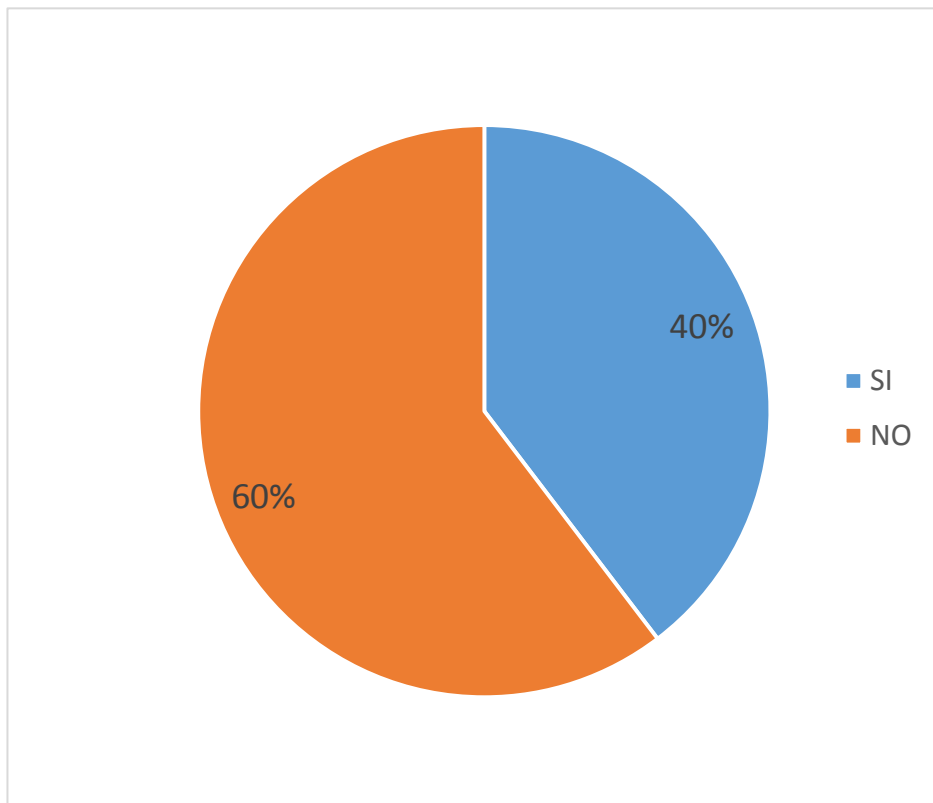


Figura 5. Información pertinente en la web de la Sede
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

En relación a la sexta pregunta de la encuesta, el 40% de los postulantes indicó que SI encontró información pertinente en la web de la Sede, en tanto el 60% manifestó que NO logró hacerlo.

El hecho de que el “No” supere en un 20% al “Si” en esta pregunta, debe estudiarse con profundidad, debido a que los postulantes, en su mayoría jóvenes recién graduados, tienen mucho acceso a las herramientas informáticas y páginas de la web, lo que supone que prefieren encontrar información de primera en internet.

De acuerdo a lo que se evidencia en el Anexo 4, el 100% de los entrevistados (funcionarios de la Sede), a quienes se les hizo esta pregunta, indicaron que en la web está toda la información necesaria para el proceso de admisión de postulantes a pregrado, lo que difiere mucho con la respuesta que los mismos postulantes dieron en función a esta pregunta.

PREGUNTA 7: ¿Cuáles son las expectativas que tiene en relación a los servicios de admisión a la Sede? Marque la opción prioritaria para usted.

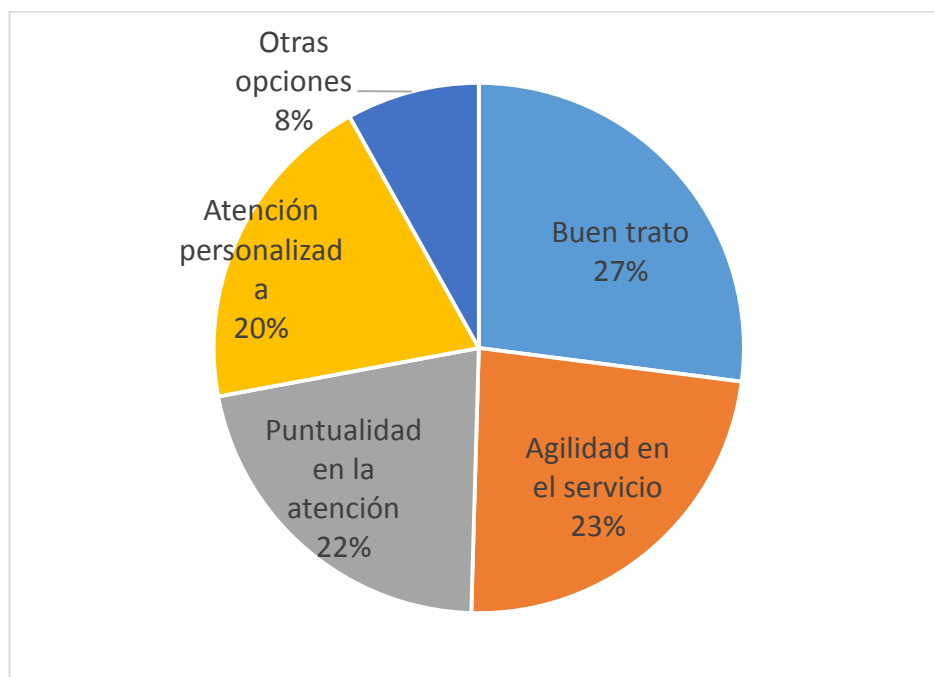


Figura 6. Expectativas de los servicios de admisión
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

De acuerdo a lo que presenta la encuesta, el 27% de los postulantes indicó que el BUEN TRATO es la mayor expectativa que tienen en relación a los servicios de admisión a la Sede, seguido por la AGILIDAD EN EL SERVICIO con un 23%, luego tenemos con un 22% PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN, un 20% registra ATENCIÓN PERSONALIZADA, y OTRAS OPCIONES con el 8%.

Se hizo necesario consultar a los entrevistados, cuáles eran las quejas más comunes que han recibido del proceso de admisión a pregrado, es así que en el Anexo 4, se observan las siguientes: dificultad del examen de admisión, calor en las aulas, laboratorios incompletos, mal trato, falta de información, pérdida de tiempo.

En los anexos antes citados, se puede notar que la Directora del departamento de Bienestar Estudiantil indicó que no ha recibido queja alguna, pero manifiesta que son los estudiantes quienes deben mejorar.

PREGUNTA 8: ¿Tuvo la orientación de algún manual o instructivo que le permitiera guiarse en el proceso de admisión a la Sede?

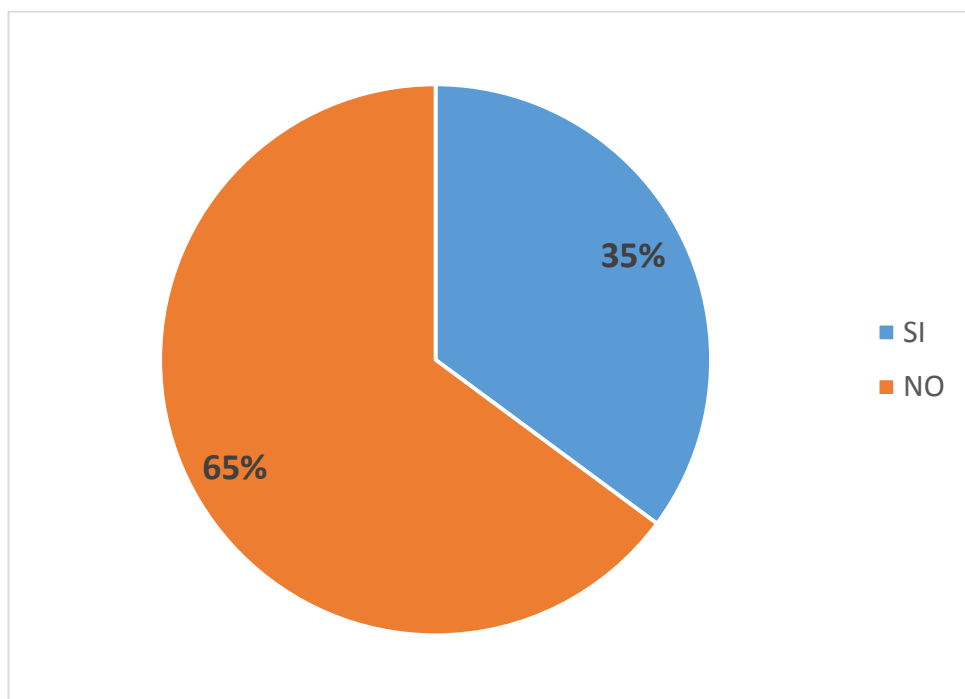


Figura 7. Orientación por medio de manual o instructivo
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 7: Pregunta 8: ¿Dónde obtuvo la guía?

¿Dónde obtuvo la guía?	CANTIDAD	%
En la página web de la universidad	29	74
En la Dirección de Estudiantes	6	15
En otra oficina de la Sede	3	8
Fuera de la Sede	1	3
TOTAL	39	100

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 35% de los encuestados manifestó que SI tuvo la orientación de un manual o instructivo que le guió en el proceso de admisión a la Sede, pero ese grupo de postulantes supo manifestar también que el instrumento que les guió no tenía la información completa, además indicaron que esa información estaba en desorden, lo que les obligó a acercarse a los departamentos de la Sede para hacer algunas consultas; el 65% dijo que NO fue guiado por ningún instrumento.

Dentro del 35% que respondió SI, la mayoría de las personas encuestadas afirmó que la guía la encontró en la página web de la universidad (74%); otros indicaron que encontraron información en la Dirección de Estudiantes (15%); en otra oficina de la Sede manifestó un grupo menor (8%) y fuera de la Sede obtuvo una baja votación (3%).

Con ello se ratifica que la página web de la Sede es muy relevante para la búsqueda de información concerniente a los procesos de admisión.

En relación a esta pregunta, el 75% de los entrevistados dijo que SÍ existe un instrumento-guía para el proceso de admisiones a pregrado, el 25% indicó que NO. Este resultado se evidencia en el Anexo 4 de esta investigación.

Hay mucha diferencia entre lo que manifestaron los postulantes y los funcionarios, lo que supone hacer un análisis más exhaustivo a este tema.

PREGUNTA 9: ¿Cree usted que los procesos de admisión a la Sede son ágiles y eficaces?

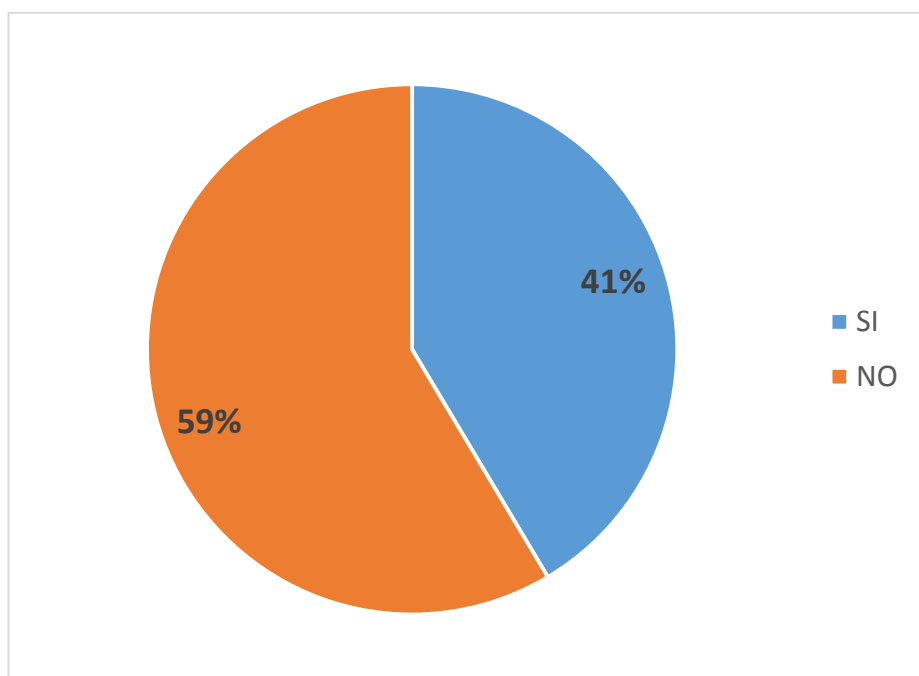


Figura 8. Agilidad y eficacia de los procesos
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 8: Pregunta 9: ¿Por qué si?

¿POR QUÉ SI?	CANTIDAD
Hay rapidez	19
Hay guía	17
Facilidad de seguir	9
Buena atención	1
TOTAL	46

Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 9: Pregunta 9: ¿Por qué No?

¿POR QUÉ NO?	CANTIDAD
Demoran demasiado	27
Mala atención en oficinas	22
Falta explicación (poco claros)	11
Existe desorden	5
TOTAL	65

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 41% de los postulantes manifestó que los procesos de admisión a la Sede SI son ágiles y eficaces, frente a un 59% que indicó NO encontrar agilidad y eficacia en estos procesos.

Entre los principales motivos por los que mencionaron el SI encontramos: rapidez y guía.

El NO fue sustentado por: demasiada demora, mala atención en oficinas, falta explicación (poco claros) y existe desorden.

De acuerdo a los Anexos 3 y 4, para la mayoría de los funcionarios de la Sede falta mucho para calificar los procesos de admisión a pregrado como ágiles y eficaces, lo cual concuerda con las respuestas recibidas de parte de los encuestados.

PREGUNTA 10: ¿Considera usted pertinente la creación de un instrumento de ayuda que permita a los postulantes guiarse en los procesos de admisión a la Sede? ¿Qué instrumento considera conveniente?

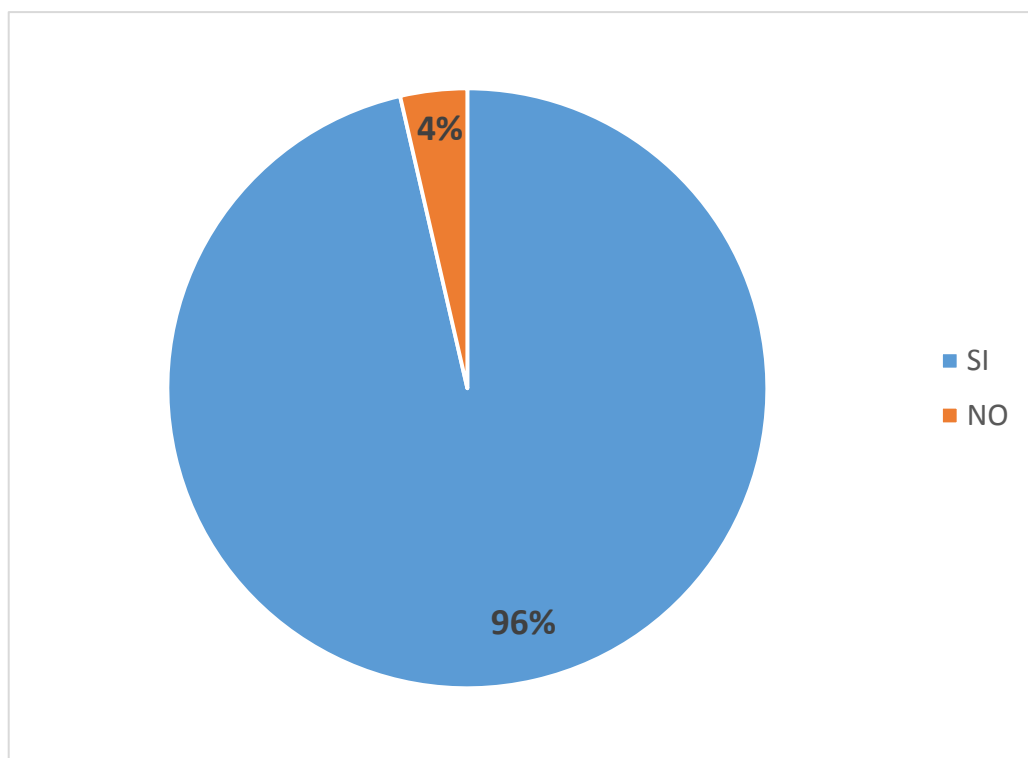


Figura 9. Creación de instrumento de ayuda
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 10: Pregunta 10: Instrumentos

¿QUÉ INSTRUMENTO CONSIDERA CONVENIENTE?	CANTIDAD	%
Instructivo impreso	53	50
Instructivo virtual	31	29
Manual impreso	14	13
Manual virtual	9	8
TOTAL	107	100

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 96% de los encuestados dijo que SI considera pertinente la creación de un instrumento de ayuda que permita a los postulantes guiarse en los procesos de admisión a la Sede, en tanto el 4% manifestó que NO cree necesaria esa opción.

El instrumento con mayor votación fue el INSTRUCTIVO IMPRESO alcanzando el 50%; seguido del INSTRUCTIVO VIRTUAL con un 29%; luego viene el MANUAL IMPRESO con el 13%; y en último lugar se ubica el MANUAL VIRTUAL con un 8%.

Al momento de consultar sobre este tema a los funcionarios de la PUCESE, el 63% indicó que SI es necesario crear un instrumento completo y aprobado por la Sede como guía durante todo el proceso, el 37% restante dijo que hay que mejorar el que ya existe. Véase Anexo 4 de la investigación.

El 100% de ellos propone un instructivo tanto impreso como virtual.

4.2.2 RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE LA PUCESE

PREGUNTA 1: ¿Recuerda usted cuáles fueron los pasos a seguir en el proceso de admisión a la Sede? Cite los que recuerde.

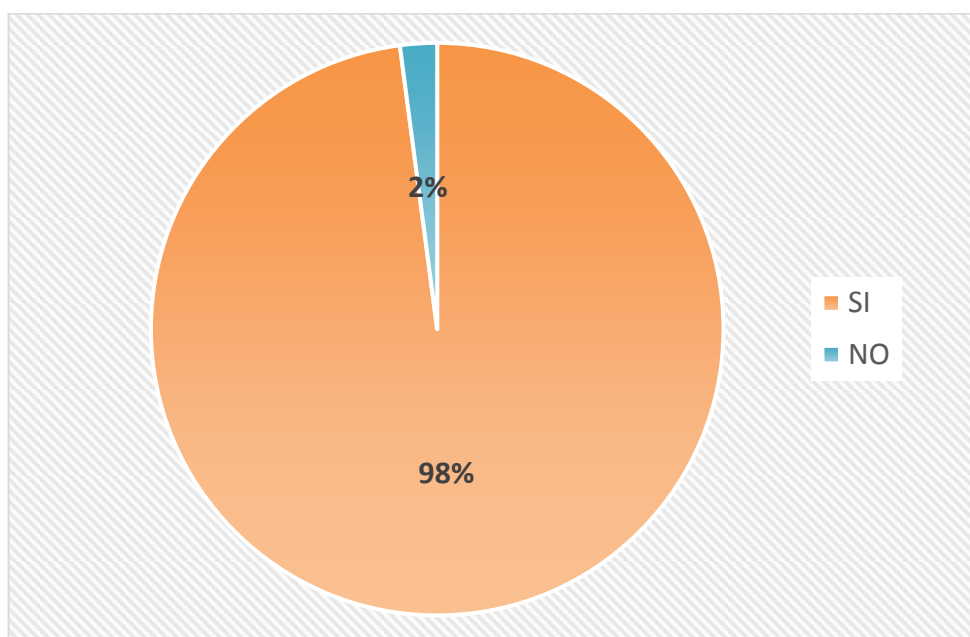


Figura 10. Pasos a seguir en el proceso
Elaborado por: Paola Samaniego García

Tabla 11: Pregunta 1: Pasos más citados

PASOS MÁS CITADOS	CANTIDAD
Examen de admisión	45
Presentación de documentos	38
Pago de inscripción	32
Matrícula	12
TOTAL	127

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 98% de los encuestados respondió que **SI** recuerda los pasos a seguir en el proceso de admisión a la PUCESE, el 2% restante dijo **NO** recordarlos; lo que quiere decir que casi todos los estudiantes de maestría a quienes se les aplicó la encuesta, tienen muy presente la secuencia a cumplir para el ingreso a las maestrías que oferta la Sede.

Los encuestados respondieron esta pregunta citando el número de pasos que recordaban, por ello los porcentajes sumados se establecieron en relación a una frecuencia de 127.

PREGUNTA 2: ¿Le realizaron un examen de admisión para el ingreso a la Sede?

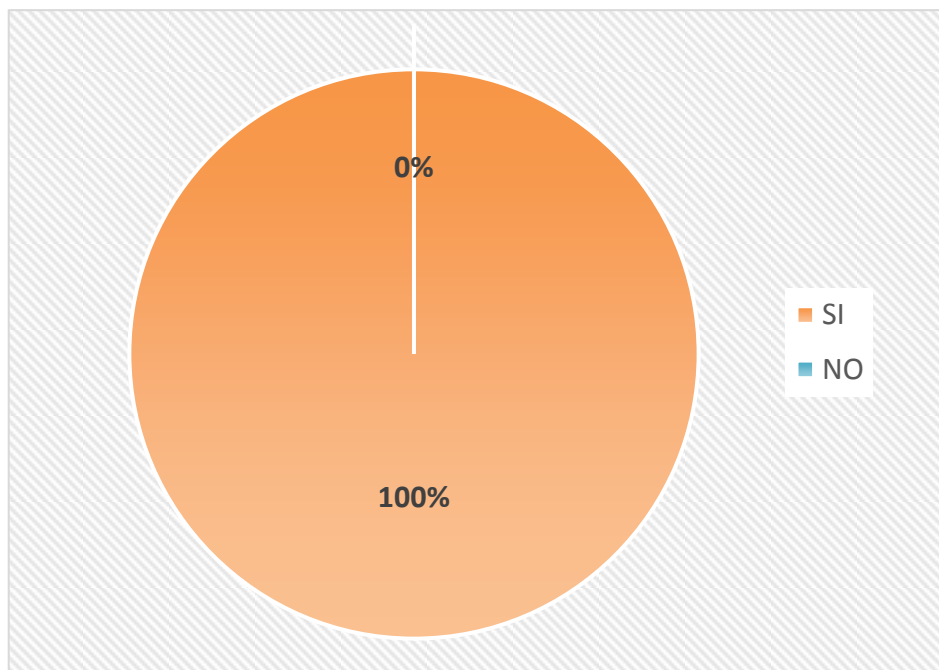


Figura 11. Examen de admisión
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

Ante esta pregunta el 100% de los encuestados respondió que **SI** le realizaron un examen de admisión para ingresar a la Sede, lo cual está muy presente para los estudiantes de maestría.

PREGUNTA 3: ¿Qué requisitos le han sido solicitados para admitirlo en la Sede? Cite los que recuerde.

Tabla 12: Pregunta 3: Requisitos de admisión

Requisitos	CANTIDAD
Títulos: Tercer Nivel y Bachillerato	48
Fotos	40
Cédula y Papel de Votación	39
Récord académico	15
Niveles de Inglés	13
Hoja de vida	9
TOTAL	164

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

En esta pregunta los encuestados tenían la posibilidad de responder de manera abierta los requisitos que les fueron solicitados para ingreso a la Sede. Algunos citaron más de cuatro requisitos mientras otros citaron dos o tres, de ahí que la frecuencia con la que se trabajó es de 164.

Con ello se obtuvo que el 100% de los encuestados citó como requisito principal los **Títulos de Tercer Nivel y de Bachillerato**, el 83% ubicó entre los requisitos **Fotos**, luego viene **Cédula y Papel de Votación** con el 81%; **Récord Académico**, **Niveles de Inglés** y **Hoja de Vida**, con porcentajes inferiores al 20%.

PREGUNTA 4: ¿Qué departamentos lo atendieron durante el proceso de admisión a la PUCESE? Cite los nombres.

Tabla 13: Pregunta 4: Departamentos que lo atendieron

Departamentos	CANTIDAD	%
Postgrados	48	100
Secretaría	38	80
Financiero	34	70
TOTAL	120	

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

El 100% de los encuestados indicó que uno de los departamentos que lo atendió fue Postgrados, el 80% citó a Secretaría y el 70% al Financiero.

Es necesario indicar que los encuestados tenían la opción de citar todos los departamentos que los atendieron a la vez, por ello los porcentajes no quedan cuadrados en un 100%.

Esta pregunta es importante para la presente investigación porque luego se les consultará qué calificación dan a los departamentos que intervinieron en el proceso de admisión, y las respuestas que se obtengan estarán en función de estos tres departamentos ahora citados.

PREGUNTA 5: ¿Cómo calificaría usted la gestión de calidad de los departamentos que intervinieron en los procesos de admisión a la Sede?

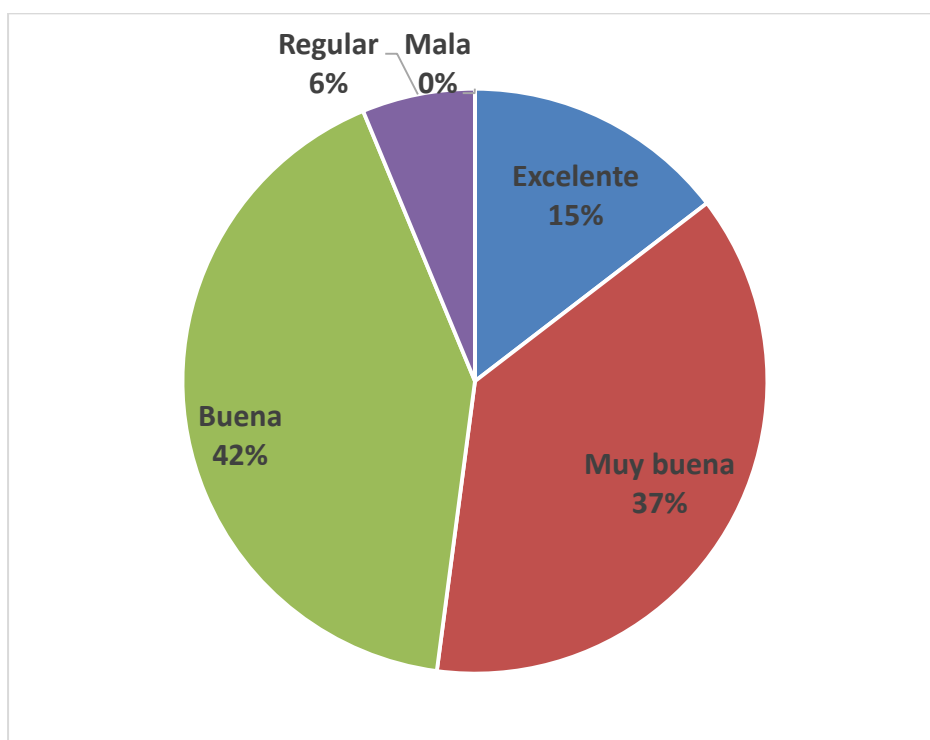


Figura 12. Calificación del proceso
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 15% de los encuestados calificó como **Excelente** la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en el proceso de admisión a la Sede, el 38% dijo que le parece **Muy Buena**, el 42% mencionó que es **Buena**, y para el 6% es **Regular**.

Estos resultados indican que para el 80% de los encuestados, la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en el proceso de admisión a postgrados de la Sede está en los niveles Muy buena – Buena, lo cual es positivo porque muestra un buen grado de satisfacción de quienes han realizado el proceso.

De acuerdo a lo que se indica el Anexo 4 de la investigación, el 29% de los funcionarios entrevistados dijo que la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en el proceso es MUY BUENA, para el 43% de ellos es BUENA, el 28% restante indicó que es REGULAR.

Los resultados obtenidos presentan mucha relación entre lo manifestado por los encuestados y entrevistados.

PREGUNTA 6: ¿Encontró información pertinente en la web de la Sede para conocer más sobre sus procesos de admisión?

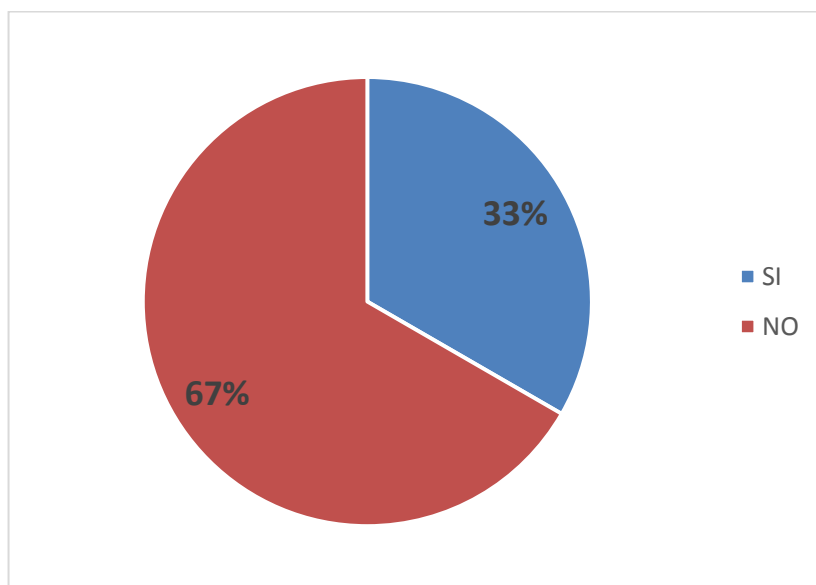


Figura 13. Información en la web de la Sede
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

En relación a esta pregunta, el 33% de los encuestados indicó que SI encontró información pertinente en la web de la Sede, en tanto el 67% manifestó que NO logró hacerlo.

El hecho de que el “No” duplique el porcentaje del “Si” en esta pregunta, debe estudiarse con mucha atención, ya que actualmente las instituciones y empresas publican en la web todo lo relacionado a sus productos o servicios, lo cual también implica sus procesos, beneficios y más.

De ahí que los clientes y tentativos clientes deben tener acceso a la web y encontrar en ella toda la información que necesitan conocer.

Con respecto a esta pregunta las funcionarias encargadas de buena parte del proceso, manifestaron que toda la información es enviada a cada postulante directamente a su correo, por este motivo no se encuentra información en la web, por ahora. Véase Anexos 4.

PREGUNTA 7: ¿Cuál es la expectativa que tuvo en relación a los servicios de admisión a la Sede? Seleccione la más importante para usted.

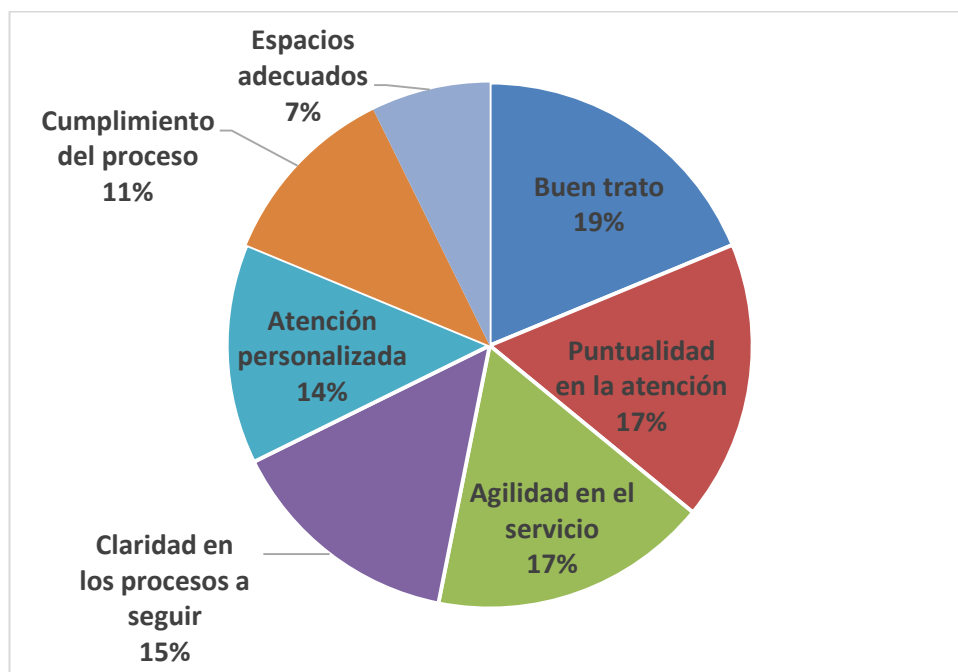


Figura 14. Expectativas del proceso
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

De acuerdo a la respuesta que presenta la encuesta, el 19% de los encuestados indicó que el BUEN TRATO es la mayor expectativa que tienen en relación a los servicios de admisión a la Sede, seguido por el empate entre PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN y AGILIDAD EN EL SERVICIO con un 17%, luego tenemos CLARIDAD EN LOS PROCESOS A SEGUIR con el 15%, ATENCIÓN PERSONALIZADA registra el 14%, CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO 11% y ESPACIOS ADECUADOS el 7%.

De acuerdo al Anexo 4, en relación a esta pregunta, las funcionarias encargadas manifestaron las quejas que reciben del proceso, las mismas que son: mal trato, falta de información, se pierde mucho tiempo, los horarios de atención en la Sede terminan muy temprano.

PREGUNTA 8: ¿Tuvo la orientación de algún manual o instructivo que le permitiera guiarse en el proceso de admisión a la Sede?

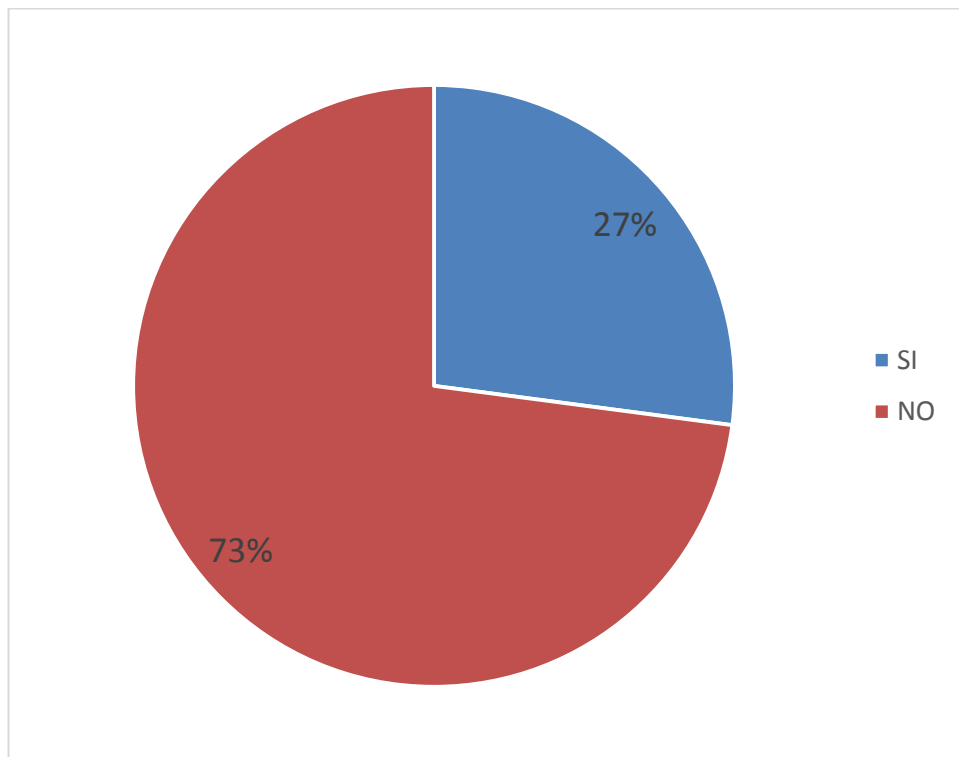


Figura 15. Orientación por medio de manual o instructivo
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

El 27% de los encuestados manifestó que SI tuvo la orientación de un manual o instructivo que le guió en el proceso de admisión a la Sede, mientras el 73% dijo que NO fue guiado por ningún instrumento.

En esta pregunta las funcionarias respondieron que el instrumento está en proceso de elaboración, por lo cual no se cuenta con una guía definitiva por el momento. Véase Anexo 4 de la presente investigación.

PREGUNTA 9: ¿Cree usted que los procesos de admisión a la Sede son ágiles y eficaces?

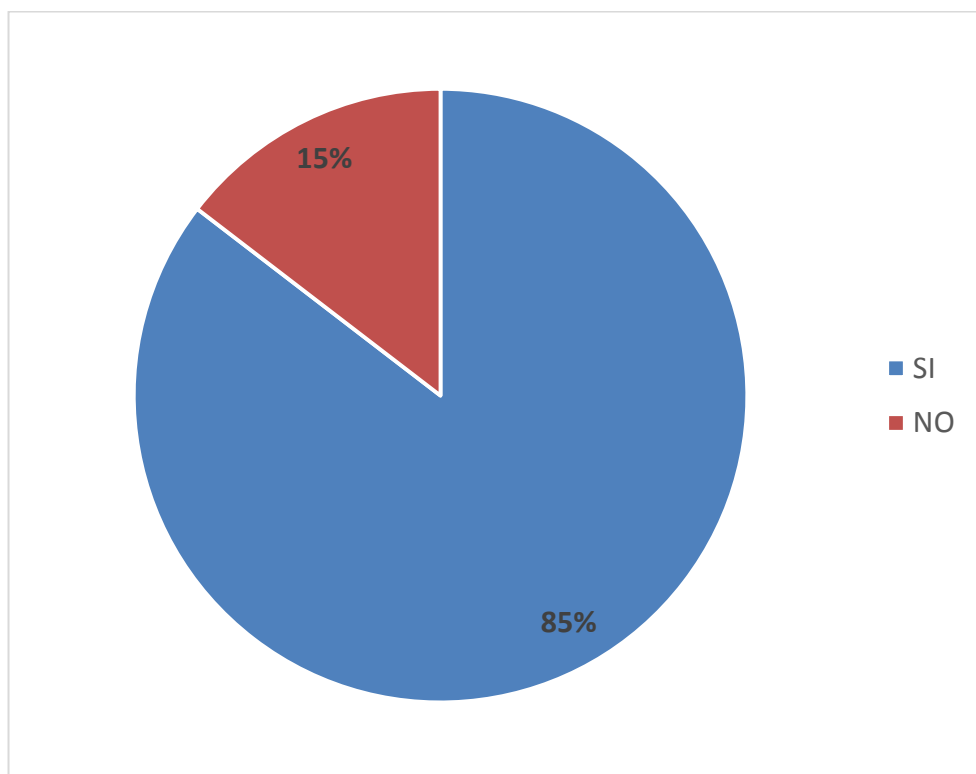


Figura 16. Agilidad y eficacia de los procesos
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

El 85% de los encuestados considera que los procesos de admisión a la Sede SI son ágiles y eficaces, en tanto el 15% indicó que NO lo son.

Si bien es cierto hay supremacía del Si sobre el No, es necesario considerar que ese 15% no se encuentra conforme en relación a la agilidad y eficacia de los procesos de admisión a postgrados en la PUCESE, lo que para efectos de calidad debe tratar de minorarse.

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta es que no necesariamente esa inconformidad sea en relación exclusiva al departamento de Postgrados, ya

que otros departamentos también intervienen en el proceso de admisión a la Sede.

Para el 86% de los entrevistados falta mucho para calificar los procesos de admisión a postgrado como ágiles y eficaces, el 14% indicó que desconoce del asunto. Véase Anexos 4 del trabajo investigativo.

En estas respuestas se puede observar que para la mayoría de los encuestados, los procesos son ágiles y eficaces, mientras para los funcionarios falta mucho por hacer.

PREGUNTA 10: ¿Considera usted pertinente la creación de un instrumento de ayuda que permita a los postulantes guiarse en los procesos de admisión a la Sede?

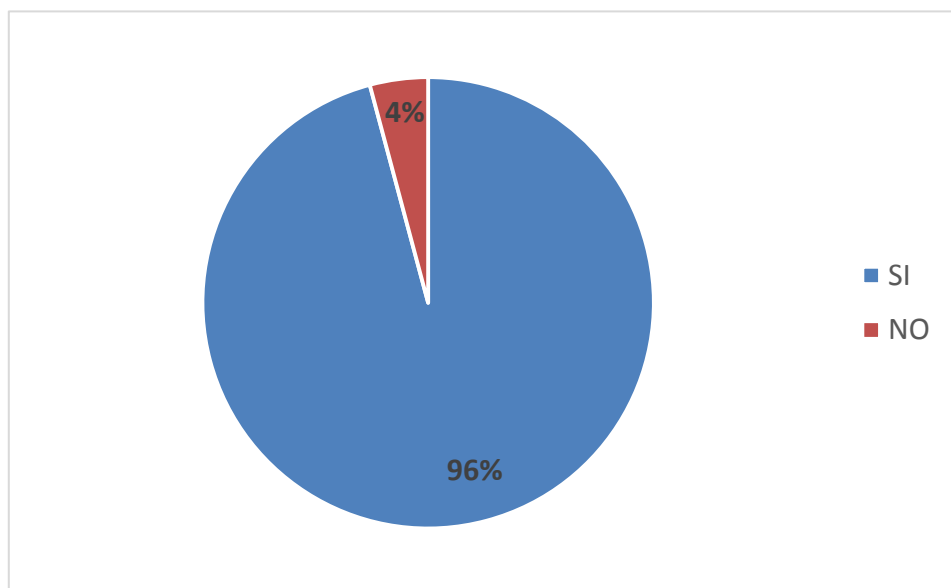


Figura 17. Instrumento de ayuda
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

Para el 96% de los estudiantes de postgrados que fueron encuestados **SI** es pertinente la creación de un instrumento de ayuda que permita a los postulantes guiarse en el proceso de admisión a la Sede, el 4% de los encuestados manifestó que **NO** es necesaria esta opción.

El 86% de los entrevistados considera necesario crear un instrumento guía para optimizar el proceso, el mismo que debería ser aprobado por la Sede, luego de una revisión minuciosa. El 14% de ellos indicó que ya existe un instructivo, pero debe ser mejorado. Ese instrumento, según ellos, debe ser un instructivo impreso y virtual. Véase Anexo 4.

4.3 Indicadores de Calidad

Los indicadores de calidad son una herramienta de medición que permiten hacer seguimiento de la calidad que se está ofreciendo al cliente así como las desviaciones que se puedan producir en el servicio. De esta forma, los indicadores permitirán tomar medidas preventivas y/o correctoras para asegurar el mejoramiento continuo.

Los indicadores de calidad que se plantearon en la presente investigación a más de ser instrumentos de medición, están basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos de admisión que realiza la Sede para Pregrado y Postgrado, así como el servicio que se está brindando y conocer la percepción que tienen nuestros clientes (estudiantes) y tentativos clientes (postulantes).

El indicador de calidad del proceso permitió medir el nivel de cumplimiento de las actividades que se realizan. El indicador de calidad del servicio sirvió para conocer si los postulantes y estudiantes de la PUCESE cuentan con las herramientas e instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso de admisión. Por su parte el indicador de calidad de la percepción del postulante/estudiante permitió saber cuál es la opinión que tienen nuestros clientes del servicio de admisión desde su propia óptica.

A continuación se presentan los resultados.

Tabla 14: Indicadores de Calidad del Proceso de Admisión PUCESE

NOMBRE	CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES)					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA SEDE CON RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA LOES					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de respuestas favorables por parte de directivos / Total de directivos entrevistados por cien $(6/10)*100$	Semestral	60%	75%	90%	DIRECCIÓN ACADÉMICA	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: De acuerdo a la información obtenida en la tabla número 14, de los diez funcionarios que fueron entrevistados, el 60% de ellos manifestó que Si se está cumpliendo con los parámetros de la LOES. El 40% restante manifestó el No cumplimiento de dichos parámetros. El límite inferior fijado por la Sede está ubicado en el 75%, por lo cual se puede observar que no se llega a ese rango.

Dentro de los parámetros de la LOES se encuentran:

Fines de la educación superior.- que hace referencia al derecho a la educación superior así como a los derechos de los y las estudiantes.

Calidad de la educación superior.- donde se hace referencia al principio de calidad, evaluación de la calidad, acreditación, aseguramiento de la calidad y la autoevaluación.

Tabla 15: Indicadores de Calidad del Proceso de Admisión PUCESE

NOMBRE	AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO POR PARTE DE LA PUCESE					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE ADMISIÓN EN FUNCIÓN DE LAS AUTOEVALUACIONES REALIZADAS					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de evaluaciones favorables / Total de evaluaciones realizadas por cien $(0/0)*100$	Semestral	0%	75%	90%	DIRECCIÓN DE ESTUDIANTES / DIRECCIÓN DE POSTGRADOS	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: La tabla anterior indica que la PUCESE alcanza una puntuación del 0% en relación a la autoevaluación del proceso de admisión, debido a que nunca se ha realizado por parte de la Sede ninguna autoevaluación a estos procesos.

Tabla 16: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Pregrado

NOMBRE	ORIENTACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN MEDIANTE UN INSTRUMENTO					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMISIÓN EN FUNCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE UNA HERRAMIENTA GUÍA O DE AYUDA EN PREGRADO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de postulantes que dieron respuestas favorables / Total de postulantes encuestados por cien $(39/111)*100$	Semestral	35.14%	75%	90%	DIRECCIÓN DE ESTUDIANTES	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: Mediante esta tabla se evidencia el resultado obtenido del servicio que está prestando la Sede en lo relacionado al uso de un instrumento o herramienta que guíe el proceso para Pregrado. El 35.14% es el resultado obtenido, el mismo que está muy por debajo del límite inferior planteado por la universidad.

Tabla 17: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Postgrado

NOMBRE	ORIENTACIÓN DEL PROCESO DE ADMISIÓN MEDIANTE UN INSTRUMENTO					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMISIÓN EN FUNCIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE UNA HERRAMIENTA GUÍA O DE AYUDA EN POSTGRADO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de estudiantes que dieron respuestas favorables / Total de estudiantes encuestados por cien $(13/48)*100$	Semestral	27.08%	75%	90%	DIRECCIÓN DE POSTGRADOS	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: El resultado obtenido en esta tabla es del 27.08% en lo relacionado al uso de un instrumento o herramienta que guíe el proceso para Postgrado. Este resultado se sitúa muy por debajo del límite inferior planteado por la universidad que asciende al 75%.

Tabla 18: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Pregrado

NOMBRE	INFORMACIÓN PERTINENTE EN LA WEB DE LA SEDE					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMISIÓN EN FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERTINENTE QUE TIENE LA WEB DE LA PUCESE PARA PREGRADO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de postulantes que dieron respuestas favorables / Total de postulantes encuestados por cien $(44/111)*100$	Semestral	39.64%	75%	90%	DIRECCIÓN DE ESTUDIANTES	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: En lo relacionado a encontrar información pertinente en el sitio web de la Sede, el resultado obtenido de parte de los postulantes a Pregrado es del 39.64%, lo que indica que este servicio no se está satisfaciendo las necesidades del aspirante. El límite inferior fijado por la universidad es del 75%, encontrándose este resultado muy por debajo del límite inferior.

Tabla 19: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión para Postgrado

NOMBRE	INFORMACIÓN PERTINENTE EN LA WEB DE LA SEDE					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMISIÓN EN FUNCIÓN DEL USO DE LA WEB DE LA PUCESE PARA POSTGRADO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de estudiantes que dieron respuestas favorables / Total de estudiantes encuestados por cien $(16/48)*100$	Semestral	33.33%	75%	90%	DIRECCIÓN DE POSTGRADO	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: En lo relacionado a encontrar información pertinente en el sitio web de la Sede, el resultado obtenido de parte de los estudiantes de Postgrado es del 33.33%, lo que indica que este servicio no satisfizo las necesidades del estudiante en la etapa que era postulante aún. El límite inferior fijado por la universidad es del 75%, encontrándose este resultado muy por debajo de este dato.

Tabla 20: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el postulante a Pregrado

NOMBRE	CALIFICACIÓN QUE DAN LOS POSTULANTES A PREGRADO AL SERVICIO DE ADMISIÓN DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMISIÓN DE PREGRADO EN FUNCIÓN DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS POSTULANTES DEL MISMO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de postulantes que calificaron el proceso como: excelente, muy bueno o bueno / Total de postulantes encuestados por cien $(64/111)*100$	Semestral	57.66%	75%	90%	DIRECCIÓN DE ESTUDIANTES	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: De acuerdo a la percepción de los postulantes a Pregrado el nivel de calidad del servicio de admisión alcanza un 57.66%; este porcentaje se obtuvo con la calificación que los mismos aspirantes dieron al servicio, considerando los niveles: Excelente, Muy Bueno y Bueno. Se encuentra por debajo del límite inferior establecido por la Sede.

Tabla 21: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el estudiante de Postgrado

NOMBRE	CALIFICACIÓN QUE DAN LOS POSTULANTES A POSTGRADO AL SERVICIO DE ADMISIÓN DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ADMISIÓN DE POSTGRADO EN FUNCIÓN DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DEL MISMO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de estudiantes que calificaron el proceso como: excelente, muy bueno o bueno / Total de estudiantes encuestados por cien (45/48)*100	Semestral	93.75%	75%	90%	DIRECCIÓN DE POSTGRADO	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: En relación a la percepción de los estudiantes de Postgrado el nivel de calidad del servicio de admisión alcanza un 93.75%; este porcentaje se obtuvo con la calificación que los mismos estudiantes dieron al servicio, considerando los niveles: Excelente, Muy Bueno y Bueno. Se encuentra por encima del límite superior establecido por la Sede.

Tabla 22: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el postulante de Pregrado

NOMBRE	AGILIDAD Y EFICACIA QUE MIDEN LOS POSTULANTES A PREGRADO SOBRE EL SERVICIO DE ADMISIÓN DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA AGILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO DE ADMISIÓN DE PREGRADO EN FUNCIÓN DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS POSTULANTES DEL MISMO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de postulantes que respondieron afirmativamente / Total de postulantes encuestados por cien $(46/111)*100$	Semestral	41.44%	75%	90%	DIRECCIÓN DE ESTUDIANTES	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: La percepción de los postulantes a Pregrado en relación a la agilidad y eficacia del servicio de admisión alcanza el 41.44%; se obtuvo este porcentaje mediante la respuesta que dieron los aspirantes en la encuesta realizada. El resultado se encuentra por debajo del límite inferior establecido por la Sede.

Tabla 23: Indicadores de Calidad del Servicio de Admisión en relación a la percepción que tiene el estudiante de Postgrado

NOMBRE	AGILIDAD Y EFICACIA QUE MIDEN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO SOBRE EL SERVICIO DE ADMISIÓN DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN					
DESCRIPCIÓN	MIDE EL PORCENTAJE POSITIVO DE LA AGILIDAD Y EFICACIA DEL SERVICIO DE ADMISIÓN DE POSTGRADO EN FUNCIÓN DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DEL MISMO					
FÓRMULA	FRECUENCIA	RESULTADO	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE ANÁLISIS
Número de estudiantes que respondieron afirmativamente / Total de estudiantes encuestados por cien (41/48)*100	Semestral	85.42%	75%	90%	DIRECCIÓN DE POSTGRADO	CONSEJO ACADÉMICO

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis: La percepción de los estudiantes de Postgrado respecto a la agilidad y eficacia del servicio de admisión alcanza el 85.42%; se obtuvo este porcentaje mediante la respuesta que dieron los estudiantes en la encuesta realizada. El resultado se encuentra por encima del límite inferior establecido por la Sede.

4.4 Discusión de la información obtenida

Mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, se buscó conocer la calidad del proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE. Es pertinente indicar que estos niveles a más de ser diferentes: tercero y cuarto nivel de educación superior, también presentan procesos de admisión distintos.

Un punto que debe quedar claro, es el hecho de informar que pregrado sí cuenta con un proceso definido para admisiones a la Sede, el mismo que no es oficial porque aún no ha sido aprobado por la Comisión Académica. En el caso de postgrados, este departamento no cuenta con un proceso definido, se puede decir que se han venido realizando los pasos de manera empírica con la finalidad de cumplir con la admisión de postulantes a la universidad, quienes buscan obtener un título de cuarto nivel.

Cabe acotar también que la PUCESE ha contratado un servicio privado para levantar todos los procesos que realiza, incluyendo los de admisión, sin embargo esta investigación ha evaluado el proceso que se ha venido realizando, con la finalidad de conocer y medir la calidad del proceso y la satisfacción de los postulantes en relación al servicio que se les ha entregado.

El cuestionario de encuestas que se aplicó a los postulantes de pregrado y estudiantes de postgrados contiene diez preguntas. En estas preguntas se busca conocer varios aspectos de relevancia como el hecho de saber si los postulantes ingresaron por voluntad propia; si recuerdan los pasos a seguir, departamentos que actúan y requisitos exigidos durante el proceso; la calificación que dan a la gestión; expectativas que tienen del proceso; sitio y guías donde encontraron información y qué tipo de instrumento sugieren para mejorar el proceso.

Las entrevistas realizadas se encuentran en el bloque de Anexos de la investigación debido a la extensa cantidad de palabras que presentan. Se realizaron quince preguntas a los entrevistados, relacionadas con las que se hicieron a los postulantes, de ahí que se pudo discutir la información obtenida de parte de los protagonistas.

Se evidencia mediante los resultados y análisis de la información que en algunos aspectos los postulantes y estudiantes tienen diferentes opiniones sobre la admisión que se aplica en la Sede.

Por ejemplo, para los entrevistados el 80% de la gestión de calidad del proceso está ubicada entre buena y muy buena, sin embargo sólo para el 57% de los encuestados la gestión de calidad se ubica dentro de esos niveles.

Otro aspecto importante son las expectativas que tienen los postulantes frente a las que los directivos citan. En este caso para los primeros estas expectativas son: buen trato, agilidad en el servicio y puntualidad en la atención, para directivos son: mejorar examen de admisión, buen trato, optimizar el tiempo y espacios adecuados con materiales y herramientas útiles. Para uno de los entrevistados el proceso no tiene fallas y se están cubriendo las expectativas de los postulantes.

En relación a si existe o no un instrumento de ayuda para guiar el proceso, el 35% de los encuestados dijo que si contó con esta información, en tanto el 65% restante manifestó que no. El 60% de los directivos contestó que sí existe un instrumento – guía, el 40% indicó que no.

El 100% de los entrevistados contestó que nunca se ha evaluado el proceso de admisión a la Sede así como tampoco a los departamentos que intervienen, esto supone que la falta de autoevaluación por parte de la universidad tiene como consecuencias el desconocimiento de parte de las autoridades sobre la inconformidad que existe por parte de un considerable número de postulantes.

En lo concerniente a la creación de un instrumento que guíe el proceso, el 96% de los postulantes dijo que si considera necesario llevarlo a cabo, el 70% de los entrevistados manifestó que está de acuerdo con la creación de ese instrumento y el 30% de ellos dijo que hay que mejorar el que ya existe.

La información antes detallada permitió concluir y recomendar.

4.5 Conclusiones y Recomendaciones

4.5.1 Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados de las entrevistas y encuestas aplicadas de acuerdo a la muestra establecida en la investigación, se concluyó lo siguiente:

- Se identificaron los pasos que cumplen los procesos de admisión a pregrado y postgrado en la Sede; para el caso de pregrado inicia con la inscripción del postulante y termina con la aprobación del curso de nivelación. En el caso de postgrado inicia con la inscripción del postulante y termina con la selección del mismo, luego de aplicar varios parámetros de selección indicados en esta investigación.
- Se examinaron los procesos de admisión de pregrado y postgrado, los mismos que presentan algunas deficiencias en cuanto a la gestión de calidad según lo expresado por los protagonistas del sistema.
- Se hace necesaria la elaboración de una herramienta o instrumento de ayuda que permita mejorar los procesos de admisión a la Sede, el mismo que de acuerdo a lo indicado por postulantes, estudiantes y directivos de la Sede, sería el diseño de un instructivo – guía, que norme el proceso.

4.5.2 Recomendaciones

Luego de la presentación de las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- Que los procesos de admisión a la Sede se autoevalúen permanentemente, no solo para cumplir con las exigencias del CEAACES en cuanto a la calidad, sino también debido a que la universidad debe conocer el nivel de satisfacción de los postulantes en relación a los servicios que oferta.
- Que se tomen los correctivos necesarios partiendo del examen realizado a los procesos de admisión y además se evalúe la intervención de cada departamento que actúa en el proceso.
- Diseñar un instructivo impreso y virtual para mejorar el proceso de admisión a la Sede tanto para los niveles de pregrado como para postgrados, basado en el Reglamento General de la PUCESE.

CAPÍTULO V

PROPUESTA ALTERNATIVA

5.1 Título de la Propuesta

Diseño de un instructivo impreso y virtual para el proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE.

5.2 Justificación

Hoy en día brindar un servicio de calidad es uno de los elementos más importantes de la atención al cliente. Las universidades del país buscan mejorar sus servicios de calidad en la educación, que englobe todos los procesos enmarcados en el sistema educativo superior.

Es por esto, que la evaluación y análisis del proceso de admisión de postulantes a la PUCESE, permitirá a la institución corregir los aspectos negativos o errados en los que se está incurriendo, a la vez que la puesta en marcha de un instructivo beneficiará a los protagonistas de este proceso.

Un instructivo bien estructurado se convierte en una guía normada permanente que busca orientar un proceso de manera estandarizada, es decir, una vez que se ponga en marcha, servirá a todas las escuelas de pregrado y las carreras de postgrado de la PUCESE, reduciendo la insatisfacción en los procesos de admisión, optimizando los recursos: humanos, materiales y tiempo; así como mejorar el servicio en su conjunto.

La propuesta que se plantea en este trabajo investigativo consiste en la elaboración de un instructivo impreso y virtual que guíe a los postulantes durante todo el proceso.

5.3 Fundamentación de la propuesta

La propuesta planteada se fundamenta en lo siguiente:

Ley Orgánica de Educación Superior.

Reglamento General de la PUCESE.

Reglamento de Régimen Académico.

Reglamento de Admisiones, Título II DE LA ADMISIÓN, Dirección General de Estudiantes, Dirección de Admisiones Art. 7, de la PUCE.

Reglamento del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión de la SENESCYT.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo General

Diseñar un instructivo para el proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE, para mejorar la calidad en los servicios de admisión.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Diseñar un instructivo impreso y virtual que detalle el proceso de admisión a la Sede.
- Validar la propuesta implementada y presentar los resultados obtenidos en la misma.
- Plantear recomendaciones para el uso eficiente y eficaz del instructivo.

5.5 Ubicación sectorial y física

La propuesta se desarrollará en la PUCESE, ubicada en la ciudad y provincia de Esmeraldas, calles Espejo y Eloy Alfaro s/n, subida al cerro Santa Cruz, en el departamento de Admisión de la Sede, a partir del segundo semestre académico del año 2014.

5.6 Factibilidad

La propuesta planteada es factible porque cuenta con los recursos necesarios para llevarla a cabo, estos recursos son:

- Recursos humanos.- funcionarios, personal administrativo, estudiantes y postulantes a la Sede.
- Recursos físicos.- instalaciones de la PUCESE.
- Recursos materiales.- suministros de oficina.
- Recursos tecnológicos.- internet, computadoras, impresoras, teléfonos.

5.7 Plan de Trabajo

Para la puesta en marcha de la presente propuesta se ejecutó un plan de trabajo sencillo que buscó desde sus inicios orientar a los protagonistas del proceso, el mismo que consistió en seguir algunos pasos para aplicar eficazmente el uso del instructivo impreso y virtual al proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE. A continuación se detallan los pasos que se cumplieron:

1. Se socializó el instructivo impreso con cada uno de los directivos que actúan directamente en los procesos de admisión a la Sede, tanto para pregrado como para postgrados, los cuales buscan mejorar los procesos de admisión a partir del primer semestre académico del año 2015. Es conveniente indicar que la socialización del instrumento se hizo de manera personalizada, desde el día miércoles 10 al viernes 12 de septiembre/2014, a los siguientes funcionarios: Lic. Lilian Vera, Directora de Estudiantes; Lic. Pablo Alcívar, Coordinador de Nivelación; Mgt. Tahimi Achilie, Coordinadora de Postgrados; Mgt. Ma. de Lourdes Solís, Jefe de Planeación, Evaluación y Acreditación; Mgt. María Elena Vélez, Directora Financiera; Ing. Maritza Demera, Secretaria General; solicitando además la revisión y opinión de dos administrativas que actúan en el proceso: Sra. Jenny Anchundia, auxiliar administrativa de Postgrados; y Sra. Verónica Angulo, docente con función administrativa en Nivelación.
2. Luego de socializar los documentos en relación con las personas antes citadas, se tomaron las sugerencias que los directivos hicieron para mejorarlo.
3. Realizadas las correcciones sugeridas, se encargó a un diseñador gráfico la elaboración del arte del instructivo en un formato tipo cuadernillo, de manera que pueda presentarse una imagen más llamativa y clara del documento.

4. Se coordinó con la persona encargada del departamento de Sistemas para que suba al portal web de la Sede el instructivo diseñado, de manera que pueda ser visualizado por todo aquel que ingrese y necesite conocer sobre los procesos de admisión. El documento fue subido a la página web de la PUCESE el martes 16 de septiembre y permaneció ahí hasta el viernes 19 de septiembre de 2014.

5.8 Instructivo General de Admisiones

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

INSTRUCTIVO GENERAL DE ADMISIONES

PREGRADO Y POSTGRADO



Información tomada del Reglamento General de la PUCESE

Elaborado por Lic. CPA Paola Samaniego García



INSTRUCTIVO GENERAL DE ADMISIONES PARA PREGRADO Y POSTGRADO EN LA PUCESE

CONSIDERANDO

Que en la actualidad las universidades del país buscan mejorar sus procesos debido a que la educación superior en el transcurso de estos últimos años está enfrentando grandes y complejos cambios. El CEAACES ha obligado a las instituciones tanto públicas como privadas a mejorar diferentes procesos para obtener la acreditación, es así que dichos procedimientos de admisión y selección de estudiantes no podían quedar fuera de análisis y evaluación.

Que la PUCESE está inmersa también en el proceso de acreditación, para lo cual la evaluación y autoevaluación son fundamentales, se busca un enfoque de mejora continua en sus procesos administrativos y académicos, lo que permita entregar calidad total a sus usuarios.

Que para el Ministerio de Educación trabajar en materia de calidad es la prioridad. La Constitución del Ecuador establece que no solo se debe garantizar el derecho a la educación, sino además, el derecho a la calidad, lo cual no es posible alcanzar sin una debida evaluación de los procesos que se cumplen.

Mediante este instructivo se da cumplimiento a las disposiciones de la Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento General de Grados de la PUCESE, Reglamento de Régimen Académico, Reglamento del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA), Reglamento General de la PUCESE.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

FINES Y OBJETIVOS

Art. 1.- El presente instructivo norma, regula y controla el proceso de admisiones a la PUCESE que realiza el postulante a las carreras de pregrado o postgrado, a través de la Dirección de Estudiantes o el Departamento de Postgrados de la Sede, con la finalidad de que el proceso sea estandarizado, cumpliendo con la respectiva normativa.

Art. 2.- Que el postulante cumpla con los requisitos legales, normas y reglamentos propios de la universidad para ser admitido como estudiante de la Sede.

Art. 3.- Para iniciar el proceso de admisión a la Sede el postulante debe ingresar a la página web de la Sede: www.pucese.edu.ec inscribirse on-line a través de su clave personal, en las fechas publicadas en la página e imprimir el documento.

Art. 4.- En caso de presentarse inconvenientes con la clave personal al momento de inscribirse, el postulante podrá acercarse a la Dirección de Estudiantes o Departamento de Postgrado (según sea el caso) de la Sede y solicitar ayuda.

Art. 5.- No se aceptarán postulantes que no se hubieren inscrito on-line mediante el uso de su respectiva clave personal.

Art. 6.- Todos los postulantes deberán cumplir los pasos del proceso de admisión, cuyo instructivo – guía se adjunta al presente documento.

CAPÍTULO II

DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Art. 7.- El proceso de admisión a la PUCESE lo organizará la Dirección General de Estudiantes para los postulantes a pregrado y la Dirección de Postgrado para los

postulantes a postgrados. Las condiciones de admisión a la Universidad las determinará la Dirección General Académica en coordinación con el Consejo de la Unidad Académica respectiva.

Art. 8.- El Consejo de la Unidad Académica resolverá las solicitudes de admisión para estudiantes regulares (estudiantes que fueron parte de la Sede y por distintas razones se retiraron), calificará la idoneidad de los aspirantes y absolverá cualquier duda que se presentare, de conformidad con los reglamentos de la Universidad y enviará al Pro-rectorado la lista de estudiantes aceptados para la aprobación definitiva. Esta lista no podrá ser modificada sin la aprobación del Pro-rector.

Art. 9.- En ninguna circunstancia el postulante estará en calidad de estudiante, hasta que haya cumplido el proceso de admisión y los trámites respectivos que inician con la inscripción en el sistema y culminan con la aprobación del curso de nivelación, en el caso de pregrado, y para postgrado inician con la inscripción en el sistema y el cumplimiento de los requisitos ya establecidos, seguidos tanto para pregrado como para postgrado por el proceso de matrícula.

CAPÍTULO III

DEL REGLAMENTO GENERAL DE ADMISIONES

TÍTULO I

DE LA SEDE

Art. 10.- La lista de los aspirantes a estudiantes especiales (para el caso de pregrado), una vez aceptados por la carrera a la que desean ingresar, deberán enviarse a la Dirección General de Estudiantes, para su inscripción y registro en el sistema académico, para que pueda el aspirante continuar con el trámite de matrícula.

Art. 11.- La universidad será responsable de la organización, funcionamiento, supervisión, control y orientación académica de los postulantes desde el inicio hasta el fin del proceso.

TÍTULO II

DEBERES DE LOS POSTULANTES

Art.12.- Para ser admitido en la PUCESE como postulantes, se requiere cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como con las normas de admisión establecidas en la Universidad.

Art. 13.- Los aspirantes a estudiantes regulares deberán inscribirse en los lugares y fechas que estableciere la Dirección General de Estudiantes y la de Postgrados, para lo cual deberán presentar:

- a) la cédula de identidad o el pasaporte (original y copia), y
- b) cancelar los derechos de inscripción.

Art. 14.- Los aspirantes a estudiantes regulares que hayan aprobado al menos 2 años en otra universidad y desean continuar la carrera en esta universidad (para el caso de pregrado), deben inscribirse en la Dirección General de Estudiantes.

La Dirección de Estudiantes enviará la documentación a la unidad académica respectiva para el estudio y autorización correspondiente, de acuerdo con las normas previstas para el ingreso.

En cualquier caso el estudiante deberá aprobar al menos el veinte por ciento de los créditos de la carrera en esta Universidad.

Art. 15.- La condición de postulante lleva consigo el compromiso de acatar las disposiciones del Estatuto y de los reglamentos de la Universidad, así como las disposiciones de las respectivas unidades.

Art. 16.- La asistencia puntual a clases de nivelación es obligatoria y la inasistencia injustificable (en el caso de pregrado), para el caso de postgrado la asistencia a clases normales de acuerdo al horario establecido es obligatoria y la inasistencia injustificable.

TÍTULO III

DERECHOS DE LOS POSTULANTES

Art. 17.- Recibir las clases del curso de nivelación (en pregrado) y las clases normales programadas (en postgrado), en el horario y sitio previsto para ello.

Art. 18.- Reunirse y asociarse libremente así como participar en eventos y actividades de la Universidad.

Art. 19.- Exigir que los profesores de nivelación y maestrías asistan puntualmente a clases y los traten con respeto.

TÍTULO IV

ESTÍMULOS, CORRECTIVOS Y SANCIONES

Art. 20.- La Universidad procurará estimular a los postulantes que sacaren más del 80% de la nota del examen de admisión, con el paso directo al primer semestre en la carrera que este haya escogido. Solo aplica para postulantes a pregrado.

Art. 21.- A quienes faltaren a la moral, así como a las normas y a la disciplina de la Universidad, se les podrán aplicar las siguientes sanciones:

- a) amonestación escrita,
- b) pérdida de una o más materias,
- c) pérdida automática del curso de nivelación o de los módulos de maestría.

Art. 22.- Todo acto de falsificación de documentos públicos o privados, así como la suplantación de personas en exámenes o evaluaciones y en general las acciones en las cuales se pueda presumir la existencia de un delito, serán sancionadas por el Consejo Directivo con la separación parcial o definitiva del postulante.

Art. 23.- En los casos en los que se acordare la separación o expulsión del postulante, éste no podrá exigir la devolución de las sumas de dinero pagadas a la Universidad.

Art. 24.- El deterioro de los bienes de la Universidad o cualquier otro perjuicio material ocasionado por un postulante, será restituido por el causante en la forma en que determine la Dirección de Estudiantes o el Departamento de Postgrado de acuerdo al caso, sin perjuicio de la sanción que corresponda.

Art. 25.- El postulante que dentro de la Universidad fuere sorprendido embriagado o bajo los efectos o en posesión de sustancias psicotrópicas o de armas, será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Reglamento General de Estudiantes, sin perjuicio de que pueda ser denunciado a las autoridades correspondientes.

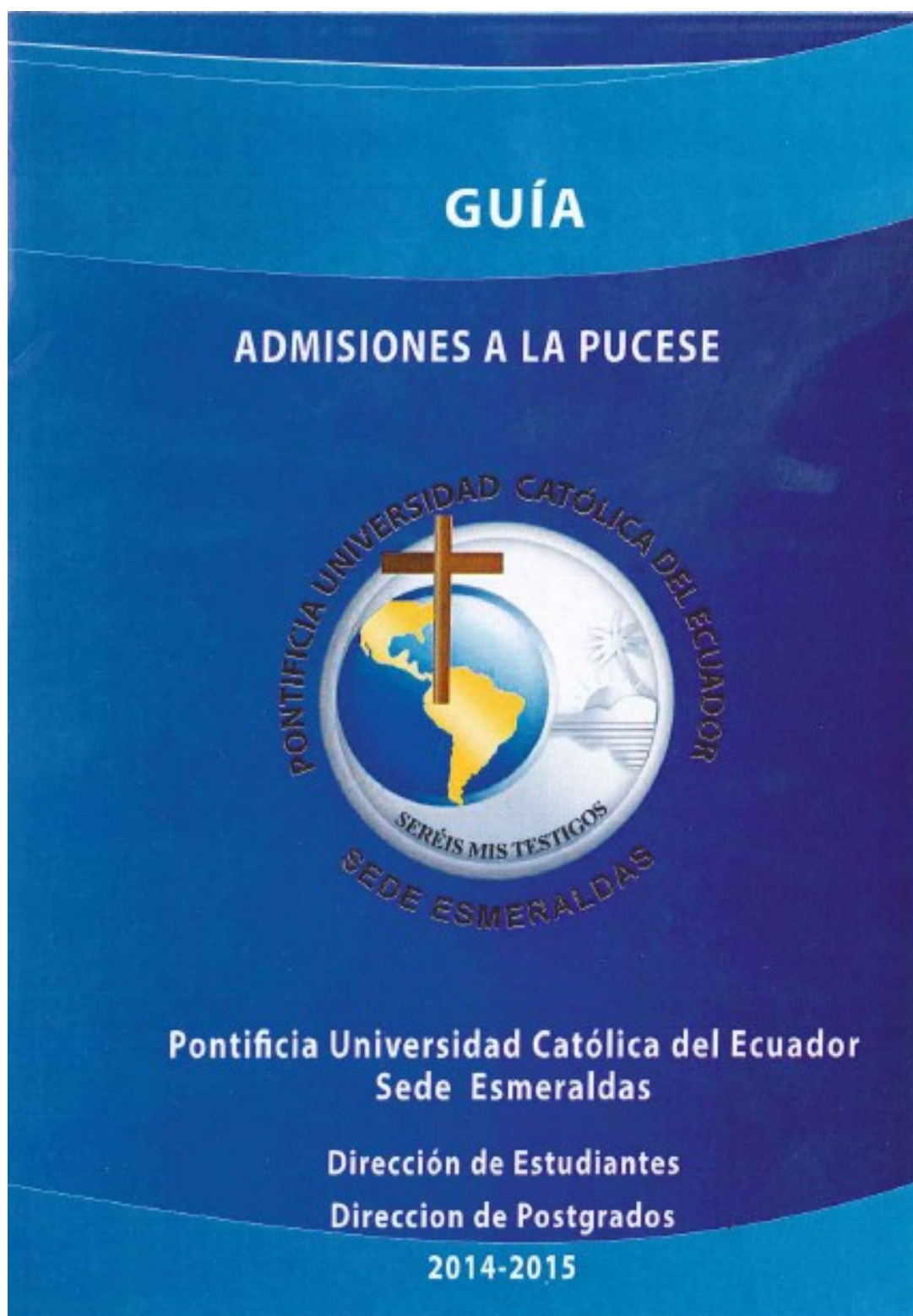
CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 26.- Las situaciones no previstas en el presente reglamento serán resueltas por la Dirección de Estudiantes o el Departamento de Postgrado, tomando en consideración el Estatuto, el Reglamento General de la PUCESE, el Reglamento General de Estudiantes y la normativa relacionada.

Art. 27.- Los pasos del proceso de admisión que se desconozcan o no quedaren claros para el postulante, podrán aclararse mediante la Guía de Admisiones adjunta al presente documento.

5.9 Guía de Admisiones



Elaborado por Lic. CPA Paola Samaniego García

INTRODUCCIÓN

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas con más de treinta años de servicio a la colectividad, es una institución de enseñanza académica de nivel superior, donde se prepara profesionales de la localidad, en diferentes carreras de PREGRADO como: Contabilidad y Auditoría, Comercio Exterior, Hotelería y Turismo, Gestión Ambiental, Diseño Gráfico, Ciencias de la Educación, Enfermería, Sistemas y Computación, Laboratorio Clínico, Lingüística, Administración de Empresas.

La universidad también ofrece carreras de CUARTO NIVEL en: Administración de Empresas mención Planeación, Ciencias de la Educación, y en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente; además de formación continua e idiomas.

Este folleto tiene el propósito de guiar el proceso de admisión a la Sede, tanto para carreras de PREGRADO como para POSTGRADOS.

MISIÓN DE LA SEDE

Formar continua, personalizada e integralmente a seres humanos con sentido emprendedor, social, ético, crítico y autocrítico, a la luz del evangelio, capaces de liderar y generar transformaciones en orden a una provincia solidaria, justa, pacífica y que respeta la biodiversidad, desarrollando propuestas científicas, innovadoras y sostenibles.

VISIÓN DE LA SEDE

La PUCESE será una institución educativa en búsqueda permanente de la excelencia académica, con carreras acreditadas, apoyada en la estructura de trabajo por áreas de conocimiento; estrechamente vinculada a organizaciones de los sectores educativos, productivos, de salud y medioambientales de Esmeraldas, como provincia costera; participando en redes de investigación, intercambio y formación de estudiantes y docentes con instituciones de educación superior nacionales e internacionales, a través de trabajo cooperativo en propuestas de transformación social.

Información tomada de la página web de la PUCESE

VALORES DE LA SEDE

- Armonía
- Justicia
- Solidaridad
- Dignidad
- Conciencia y Responsabilidad Social
- Servicio
- Respeto
- Capacidad crítica y autocrítica
- Iniciativa (Emprendimiento)
- Trabajo en equipo
- Equidad
- Libertad
- Resiliencia

INFORMACIÓN PARA PREGRADO

MODALIDAD: Presencial

DURACIÓN: 9 semestres (cuatro años y medio más curso de nivelación)

PRUEBA DE ADMISIÓN

La prueba de admisión o examen de ingreso, permite seleccionar a los estudiantes que se encuentran en la capacidad de ingresar directamente a realizar sus estudios universitarios en las carreras que ofrece la PUCESE.

Esta prueba está compuesta de:

- Razonamiento lógico - matemático.
- Expresión escrita y comprensión lectora.
- Conocimiento sobre la realidad socioeconómica del Ecuador y cultura general.
- Orientación vocacional.

El postulante que obtenga una calificación superior al 80% en cada una de las pruebas, será considerado APTO para ingresar al primer nivel de la carrera que haya escogido.

Para rendir la prueba de admisión, el aspirante debe presentar lo siguiente:

- Original y copia a color de la cédula de identidad.
- Original y copia a color del título de bachiller o acta de grado.


PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE ADMISIÓN:

Los pasos a seguir para ser admitido en pregrado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, se presentan a continuación:

1. Ingresar a la página web de la Sede: www.pucese.edu.ec

Información basada en el proceso de Admisiones de Pregrado

2. Inscribirse on-line en las fechas publicadas en la página e imprimir el documento. En caso de no tener una cuenta, el sistema permite crearla.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE EN ESMERALDAS

SISTEMA DE ADMISION Y NIVELACION ESTUDIANTIL

[Información](#)
[Inscribirse](#)
[Crear cuenta](#)
[Restablecer contraseña](#)
[Aspirantes](#)
[Horarios](#)


[PUCESE](#)

Proceso de inscripciones

Título	Descripción
Fechas de inscripciones	Del 1 de agosto hasta el 16 de septiembre de 2.014
Fecha de examen primera llamada	17 de septiembre de 2.014

Si no tiene una cuenta, haga clic en esta opción : [Crear cuenta](#)

Si olvidó su contraseña haga clic en la opción: [Restablecer contraseña](#)

Ingrese la cédula de identidad

Ingrese la clave

Imagen de código de seguridad 

Escriba los caracteres que observa en la imagen

[Ingresar](#)

3. Pagar los derechos de inscripción en la ventanilla de Recaudación del departamento Financiero de la Sede, anexando el documento de inscripción impreso y copia a color de la cédula de identidad. En la ventanilla de Recaudación le entregarán una factura impresa del pago realizado.
4. Acercarse a la Dirección de Estudiantes con el comprobante de pago (factura) de los derechos de inscripción, los requisitos para la prueba de admisión, como se indicó antes son:
 - Original y copia a color de la cédula de identidad.
 - Original y copia a color del título de bachiller o acta de grado.

Información basada en el proceso de Admisiones de Pregrado
5. Revisar en la página web de la Sede (www.pucese.edu.ec) lugar y hora para rendir la prueba de admisión. El día de la prueba debe presentar el original de

la cédula de identidad y comprobante de pago. Además llevar los materiales necesarios para rendir: lápiz y borrador.

6. La información sobre los resultados que haya obtenido en la prueba de admisión, se enviará a su cuenta personal (creada por usted al inicio de este proceso), luego de 72 horas de haber rendido el examen respectivo.
7. En caso de ser APTO, el postulante podrá matricularse en el primer nivel de la carrera que haya elegido. Cabe indicar que cada carrera tiene un número máximo de estudiantes para primer nivel, si existen más postulantes que plazas, se procederá a promediar las notas de bachiller y la nota obtenida en la prueba de admisión, para elegir al candidato favorecido. En caso de ser NO APTO, deberá matricularse en el curso de Nivelación.
8. Para acceder a la matrícula en el curso de Nivelación, debe acercarse a la Dirección de Estudiantes, llenar la hoja de crédito, entregarla en esa dirección y presentar adjunto con ella, los siguientes documentos:
 - Original y copia a color de la cédula de identidad o pasaporte con la visa correspondiente (en caso de ser extranjero).
 - Original y copia a color del título de bachiller o acta de grado, debidamente refrendado.
 - 2 fotografías a color tamaño carnet.
9. Pagar el valor del curso de Nivelación en la ventanilla de Recaudación del departamento Financiero de la Sede, puede hacerlo en efectivo, con cheques o con tarjeta de crédito.
10. En caso de realizar el pago mediante cheques, debe presentar lo siguiente:
 - Croquis de su domicilio.
 - Planilla original de cualquier servicio básico del lugar donde vive: agua, luz o teléfono.

- Información del dueño de los cheques: copia a color de la cédula de identidad, dirección del domicilio, teléfono celular y convencional.
11. En caso de requerir una beca para el curso de Nivelación, debe acercarse a la Dirección de Estudiantes y presentar los siguientes documentos:
- Copia a color de la cédula de identidad.
 - Copia a color del título de bachiller o acta de grado.
 - Último rol de pagos del postulante o representante, o declaración juramentada de ingresos familiares.
 - Realizar la entrevista en la Dirección de Estudiantes (postulante y/o representante en caso de tenerlo).
12. Al finalizar el curso de Nivelación, los postulantes deberán aprobar todas las materias que se dictan en el mismo.
13. Una vez terminado el proceso de admisión, que inicia desde la inscripción en la página web de la Sede y termina con la aprobación del curso de Nivelación, cuya duración es de un semestre académico, el postulante puede matricularse en el primer semestre de la carrera de Tercer Nivel que haya elegido.

Información basada en el proceso de Admisiones de Pregrado

MODELO DE LA PRUEBA DE ADMISIÓN PARA PREGRADO

La prueba de admisión o examen de ingreso, permite seleccionar a los estudiantes que se encuentran en la capacidad de ingresar directamente a realizar sus estudios universitarios en alguna de las carreras que ofrece la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

Este examen es realizado en uno de los laboratorios de Computación de la Sede, el mismo que se aplica desde un computador, presenta opciones múltiples de respuesta, y no se hace necesario llevar hojas, en caso de necesitar alguna, la universidad le proporcionará ese material, se le pide que lleve un lápiz y un borrador para el desarrollo de ejercicios prácticos y luego contestar la opción correcta en el sistema.

Como se ha indicado esta prueba está compuesta de:

- Razonamiento lógico - matemático.
- Expresión escrita y comprensión lectora.
- Conocimiento sobre la realidad socioeconómica del Ecuador y cultura general.
- Orientación vocacional.

A continuación se presentan algunos modelos de preguntas que se pueden plantear en la prueba de admisión.

Instrucciones:

- Lea con atención cada pregunta planteada en el examen.
- Las preguntas presentan cuatro opciones de respuesta A, B, C y D.
- Sólo una de las opciones es la respuesta correcta.

**MODELO DE PREGUNTAS: RAZONAMIENTO LÓGICO –
MATEMÁTICO**

1. Una sucesión de números empieza con 1 y la secuencia que sigue es que se suma 3 y se resta uno cada vez. ¿Cuál es el noveno término?

- a) 7
- b) 15
- c) 17 ✓
- d) 10





2. Una persona compra tres docenas de lápices, 12 cuadernos y 10 resmas de papel en \$62.4, si cada lápiz cuesta \$0.30 y cada cuaderno \$1.80, el costo de cada resma es:

- a) \$1.5
- b) \$1.2
- c) \$1.0
- d) \$3.0 ✓

3. Si en una tienda de electrodomésticos compramos un refrigerador de 500 dólares con un 10% de descuento y una lámpara de 60 dólares con un 20% de descuento. ¿Cuánto hemos gastado?

- a) \$498 ✓
- b) \$488
- c) \$448
- d) \$408

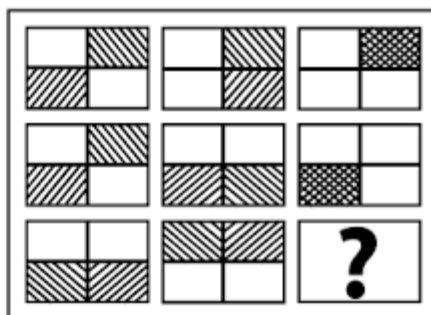
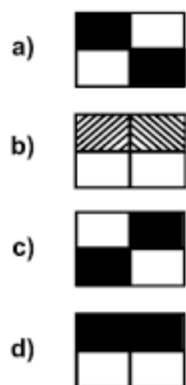
4. ¿Cuál de las alternativas reemplaza al signo de interrogación?

- a) 
- b) 
- c) 
- d) 



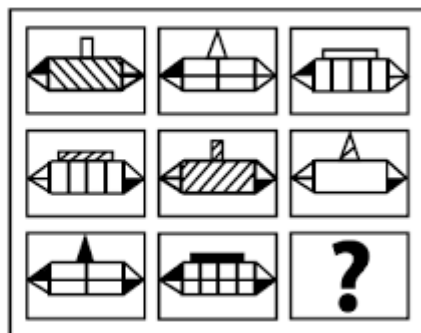
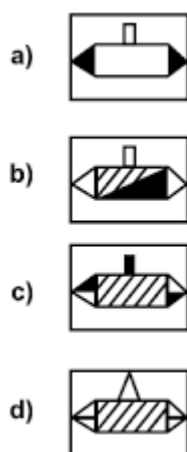
Respuesta: d)

5. ¿Cuál de las alternativas reemplaza al signo de interrogación?



Respuesta: b)

6. ¿Cuál de las alternativas reemplaza al signo de interrogación?



Respuesta: c)

MODELO DE PREGUNTAS: EXPRESIÓN ESCRITA Y COMPRENSIÓN LECTORA

En los siguientes reactivos, seleccione la opción que se asemeje al significado de la palabra en mayúscula.

1. ADJUDICAR

- a) otorgar ✓
- b) quitar
- c) apropiarse
- d) ceder

2. CANICULAR

- a) perruno
- b) templado
- c) árido
- d) caluroso ✓

3. FASCINAR

- a) agradecer ✓
- b) hipnotizar
- c) hechizar
- d) sugestionar

INFORMACIÓN PARA POSTGRADOS

MODALIDAD: Presencial / Semipresencial

DURACIÓN: 4 semestres

PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE ADMISIÓN:

Los pasos a seguir para ser admitido en postgrados en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, se presentan a continuación:

1. Ingresar a la página web de la Sede: www.pucese.edu.ec
2. Inscribirse on-line en las fechas publicadas en la página e imprimir el documento. En caso de no tener una cuenta, el sistema permite crearla.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
SEDE EN ESMERALDAS
SISTEMA DE ADMISIÓN POSTGRADO

Información Inscribirse Crear cuenta Restablecer contraseña Aspirantes Horarios ► PUCESE

Proceso de inscripciones

Título	Descripción
Fechas de inscripciones	
Fecha de examen primera llamada	

Si no tiene una cuenta, haga clic en está opción : [Crear cuenta](#)

Si olvidó su contraseña haga clic en la opción: [Restablecer contraseña](#)

Ingresar la cédula de identidad

Ingresar la clave

Imagen de código de seguridad

Escriba los caracteres que observa en la imagen

[Ingresar](#)

3. Solicitar en la Dirección de Postgrados el formulario de datos personales, llenarlo y entregarlo en el mismo lugar, adjuntando la siguiente documentación:
 - Original y copia a color del título de tercer nivel y de bachillerato.
 - Récord de notas de estudios de tercer nivel.
 - Original y copia a color de la cédula de identidad.
 - Original y copia a color del papel de votación.
 - Dos fotos a color tamaño carnet.
 - Certificado de suficiencia en Inglés.
4. Pagar los derechos de inscripción en la ventanilla de Recaudación del departamento Financiero de la Sede, anexando el documento de inscripción impreso y copia del formulario de datos personales.
5. Luego del pago de los derechos de inscripción, se le realizará una entrevista estructurada, la fecha se le hará conocer vía correo electrónico.
6. Una vez revisada la documentación y realizada la entrevista, se citará a los postulantes para que rindan una prueba de admisión (la fecha de la prueba se les hará conocer vía correo electrónico). Esta prueba será sobre los siguientes temas: Razonamiento Lógico, Matemática y Lenguaje.
7. La información sobre los resultados que haya obtenido en la prueba de admisión, se enviará a su cuenta personal (creada por usted al inicio de este proceso), luego de 72 horas de haber rendido el examen respectivo.
8. Todos los documentos y requisitos, incluida la prueba de admisión, son valorados.
9. El puntaje máximo es 100, los postulantes que superen los 50 puntos pueden considerarse pre-admitidos, pero el cupo máximo por maestría es de 60 estudiantes, se cuenta con dos paralelos (30 personas en cada uno), esto implica que sólo pueden ingresar a la colegiatura un máximo de 60

estudiantes por maestría, cumpliendo con lo establecido por el Consejo de Educación Superior (CES).

10. En caso de alcanzar más de los 50 puntos mínimos, no necesariamente está considerado como admitido, ya que se verán los puntajes de todos los postulantes, es decir que aquellos que tengan mayor nota, irán ubicándose de acuerdo al promedio obtenido en la valoración de todos los requisitos exigidos.
11. Si un postulante no alcanza el puntaje requerido para ser admitido, podrá presentarse al proceso de admisiones a postgrados que se abre para el siguiente año académico, el mismo que normalmente inicia en el mes de abril de cada año.
12. Una vez terminado el proceso de admisión y de resultar favorecido, el postulante puede matricularse al primer semestre de la carrera de Cuarto Nivel que haya elegido.

5.10 Validación de la propuesta

Para la validación de la propuesta se realizó un ensayo del 15 al 18 de septiembre de 2014 debido a que en estas fechas los postulantes a las diferentes carreras de pregrado de la Sede acuden a las instalaciones con el fin de solicitar información pertinente a admisiones.

Por lo que, para pregrado se tomó un grupo de setenta y cinco postulantes de un total de doscientos, mediante la aplicación de muestreo para una población finita, con un nivel de confianza mínimo de acuerdo a la tabla. Los postulantes venían a la primera llamada para rendir el examen de admisión, el mismo que se realizó el miércoles 17 de septiembre del presente año.

En el caso de postgrados, se aplicó el test de validación a los estudiantes que pasaron al segundo ciclo de las carreras de cuarto nivel, a quienes se les envió a su correo personal un test y el instructivo, de manera que ellos contestaran las preguntas del test una vez que leyeran el instructivo. En otros casos, este mismo test se aplicó personalmente y el instructivo se les presentó en físico.

Los postulantes a pregrado buscaban información sobre los siguientes aspectos:

- Requisitos para el proceso de admisión a la Sede.
- Sitio en la web donde puedan encontrar mayor información del proceso.
- Fecha de inicio del curso de nivelación.
- Valores a pagar durante el proceso de admisión.
- Beneficios que puede ofrecer la universidad a través del departamento de Estudiantes.

Obteniendo los siguientes resultados:

- Los participantes conocieron al momento los requisitos para el proceso de admisión.
- Fue de fácil ubicación el instructivo en el sitio web de la Sede.

- Conocieron de las fechas previstas para el inicio del curso de nivelación.
- Se enteraron del monto a pagar para el curso de nivelación.
- Identificaron la Dirección de Estudiantes y a quien la dirige, donde pueden consultar los beneficios que la universidad brinda para su ingreso a la Sede.

A continuación se presentan los resultados del test aplicado, los gráficos y el análisis realizado de la información obtenida, proporcionada por los postulantes a pregrado y los estudiantes que pasaron al segundo semestre de postgrados:

5.10.1 RESULTADO DEL TEST APLICADO A LOS POSTULANTES A PREGRADO QUE SE PRESENTARON AL EXAMEN DE ADMISIÓN CON FECHA MIÉRCOLES 17 DE SEPTIEMBRE DEL 2014

PREGUNTA 1: ¿QUÉ INFORMACIÓN SOLICITA CONOCER SOBRE EL PROCESO DE ADMISIÓN A PREGRADO? MARQUE LA OPCIÓN QUE SEA MÁS IMPORTANTE PARA USTED.

Tabla 24: Pregunta 1 Información que necesita conocer sobre el proceso de admisión.

OPCIONES	CANTIDAD	%
REQUISITOS PARA EL PROCESO DE ADMISIÓN A LA SEDE	23	31
SITIO WEB DONDE PUEDAN ENCONTRAR MAYOR INFORMACIÓN DEL PROCESO	18	24
FECHA DE INICIO DEL CURSO DE NIVELACIÓN	6	8
VALORES A PAGAR EN EL PROCESO DE ADMISIÓN	8	10
BENEFICIOS QUE PUEDE OFRECER LA UNIVERSIDAD A TRAVÉS DEL DEPARTAMENTO DE ESTUDIANTES	20	27
TOTAL	75	100

Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

En relación a esta primera pregunta, el 31% de los encuestados manifestó que la información que solicita conocer sobre el proceso, son los requisitos; para el 27% lo primordial en relación al tema es saber los beneficios que la universidad pueda dar mediante el Departamento de Estudiantes, el 24% indicó que buscaba conocer el sitio web donde puedan encontrar la información; para el 10% es urgente saber los valores a pagar en el proceso; y un 8% quería detalles sobre la fecha de inicio del curso de nivelación.

PREGUNTA 2: DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA EN EL ACTUAL INICIO DEL PROCESO DE ADMISIÓN A PREGRADO EN LA PUCESE (AGOSTO -SEPTIEMBRE/2014), CREE USTED CONVENIENTE EL USO DE UN INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL QUE LE SIRVA DE AYUDA PARA AGILITAR ESTE PROCESO?

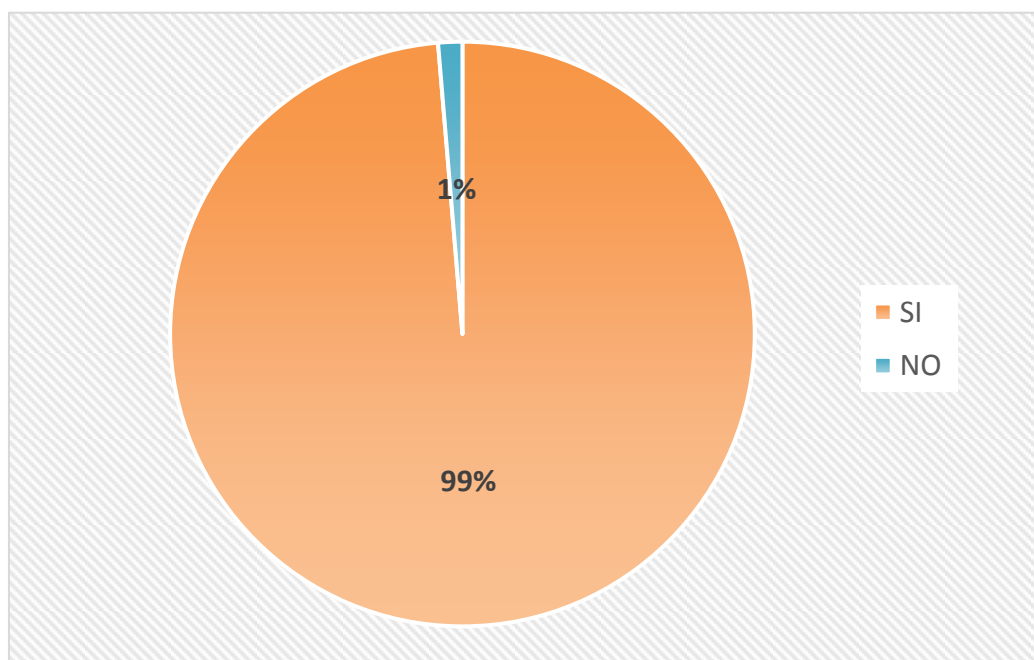


Figura 18. Uso de instructivo impreso y virtual
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

El 99% de los encuestados SI considera conveniente el uso de un instructivo tanto impreso como virtual que le sirva de ayuda para agilizar el proceso de admisión a la Sede, el 1% indicó que NO lo cree necesario.

PREGUNTA 3: ¿CONSIDERA USTED QUE EL INSTRUCTIVO QUE ESTÁ VISUALIZANDO EN LA PÁGINA WEB DE LA SEDE ES UNA GUÍA SENCILLA Y PRÁCTICA QUE LE PERMITIRÍA AGILITAR LOS TRÁMITES DEL PROCESO DE ADMISIÓN A PREGRADO EN LA PUCESE?

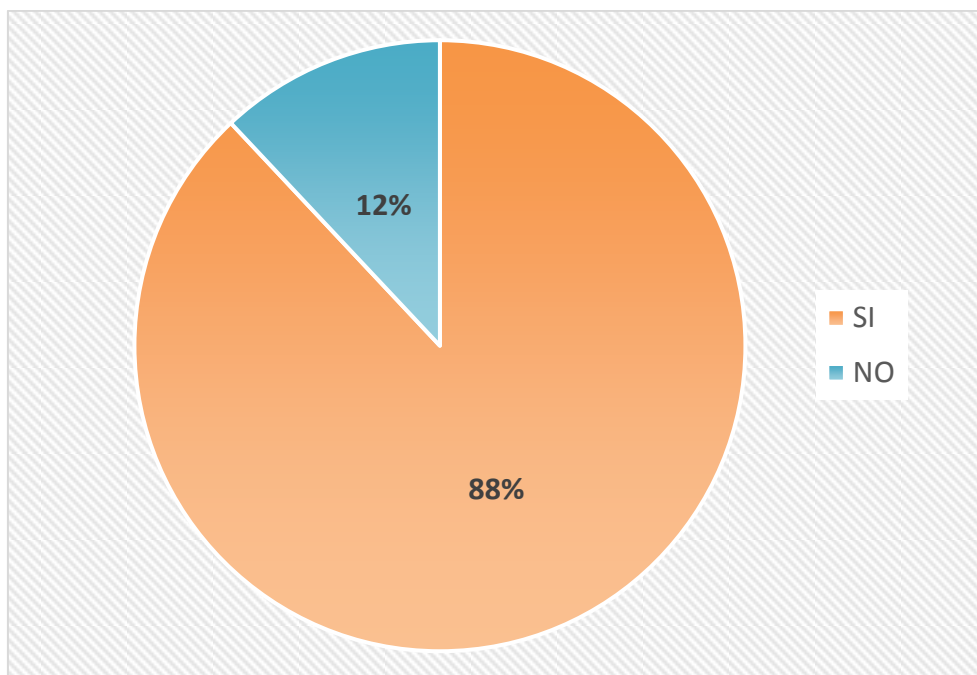


Figura 19. Guía sencilla y práctica
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

Para el 88% de los postulantes, el instructivo que se colgó al portal web de la Sede, SI representa una guía sencilla y práctica que permite agilizar los trámites del proceso de admisión a la Sede, para el 12% restante NO es así.

PREGUNTA 4: ¿ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA EN EL INSTRUCTIVO QUE ACABA DE REVISAR EN ESTE MOMENTO?

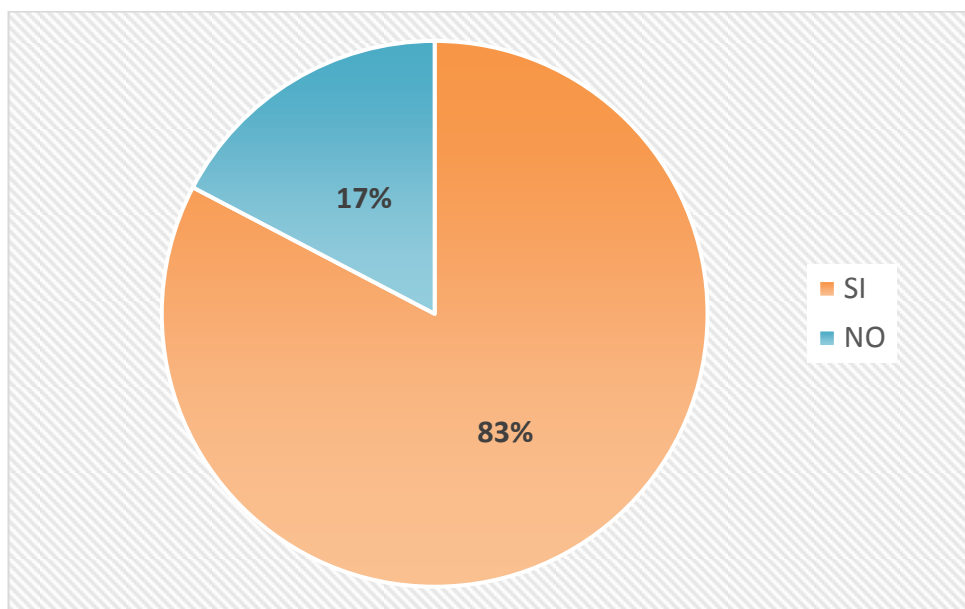


Figura 20. Información del instructivo
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

El 83% de los postulantes a PREGRADO, indicó mediante el test aplicado que SI encontró la información que buscaba en el instructivo que leyó en ese momento, el mismo que estaba en el portal web de la Sede; el 17% restante manifestó que NO encontró la información que requería conocer.

Se entiende que muchos de los encuestados que indicaron NO haber encontrado la información en el instructivo, dentro del 17% , se debe a que ellos necesitaban conocer los costos del proceso de admisión, pero esos valores no pueden ser publicados en el instructivo, debido a que tienden a cambiar de un semestre a otro.

PREGUNTA 5: ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE DA AL PRESENTE INSTRUCTIVO?

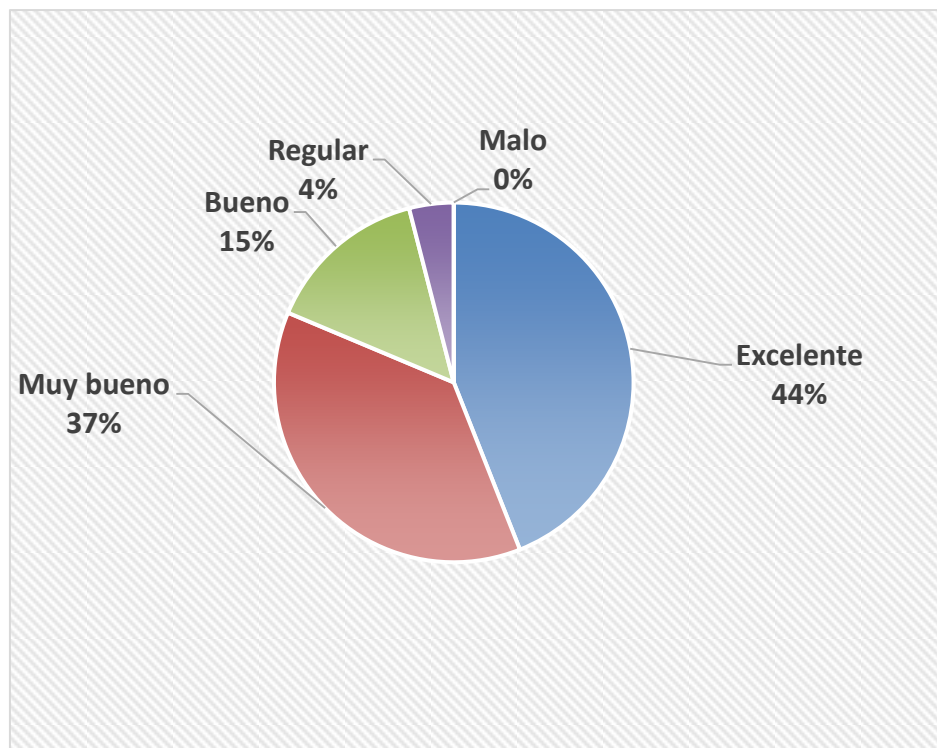


Figura 21. Calificación del instructivo
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el test aplicado, el 44% de los postulantes a pregrado, calificó como **Excelente** el instructivo que se les dio a conocer en la página web de la PUCESE; para el 37% es **Muy Bueno**; el 15% calificó al instructivo como **Bueno**; y para el 4% es **Regular**.

Considerando la sumatoria de los porcentajes obtenidos como Excelente y Muy Bueno, estos resultados indican que para el 81% de los postulantes, el instructivo se ubica en un alto nivel de aceptación, lo cual es un indicativo muy claro y positivo para llevar a cabo su utilización por parte de la PUCESE.

El 19% restante, si bien es cierto, no lo considera Malo, lo ha calificado como Bueno (15%) y Regular (4%). Se puede observar en relación a estos resultados, que algunos postulantes querían encontrar la información de valores a pagar durante el proceso, en el instructivo, pero esos datos no pueden ser publicados porque pueden variar de un semestre a otro, de acuerdo a la información recibida por parte de la Mgt. María Elena Vélez, Directora Financiera y la Lic. Lilian Vera, Directora de Estudiantes.

5.10.2 RESULTADO DEL TEST APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL SEGUNDO CICLO DE POSTGRADO

PREGUNTA 1: ¿CONSIDERA USTED QUE EL INSTRUCTIVO QUE SE LE ENVIÓ A SU CORREO PERSONAL, EL MISMO QUE ESTÁ SUBIDO EN LA PÁGINA WEB DE LA SEDE, ES UNA GUÍA SENCILLA Y PRÁCTICA QUE PERMITIRÁ AGILITAR LOS TRÁMITES DEL PROCESO DE ADMISIÓN A POSTGRADOS EN LA PUCESE?

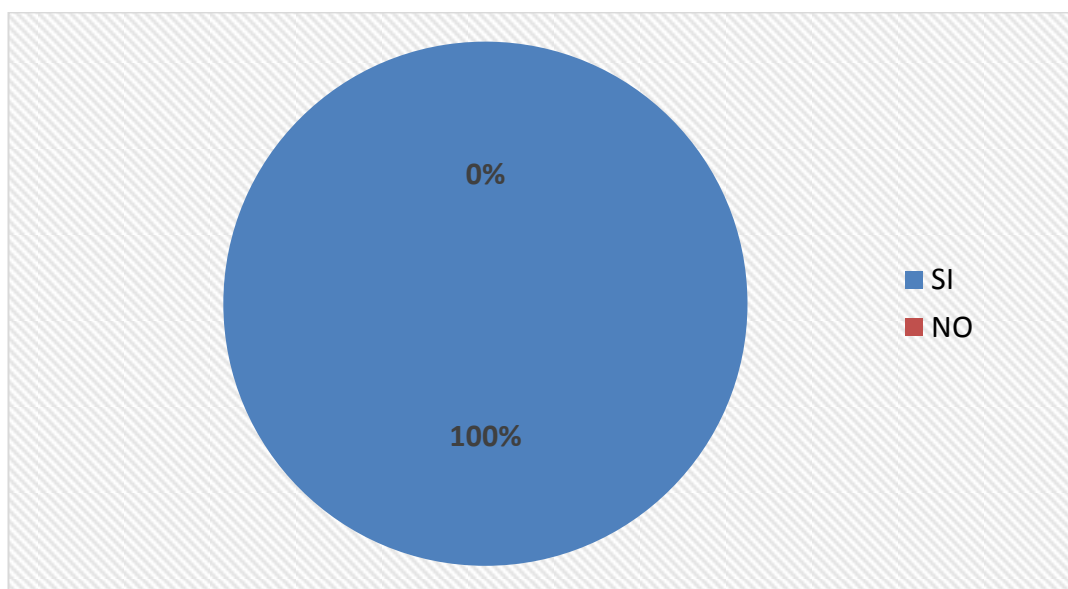


Figura 22. Guía sencilla y práctica
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

El 100% de los estudiantes del segundo semestre de postgrados indicaron mediante el test, que SI consideran al instructivo presentado, como una guía sencilla y práctica que permitiría agilizar los trámites del proceso de admisión a Postgrados en la Sede.

PREGUNTA 2: ¿ENCONTRÓ INFORMACIÓN NECESARIA EN EL INSTRUCTIVO ENVIADO A SU CORREO?

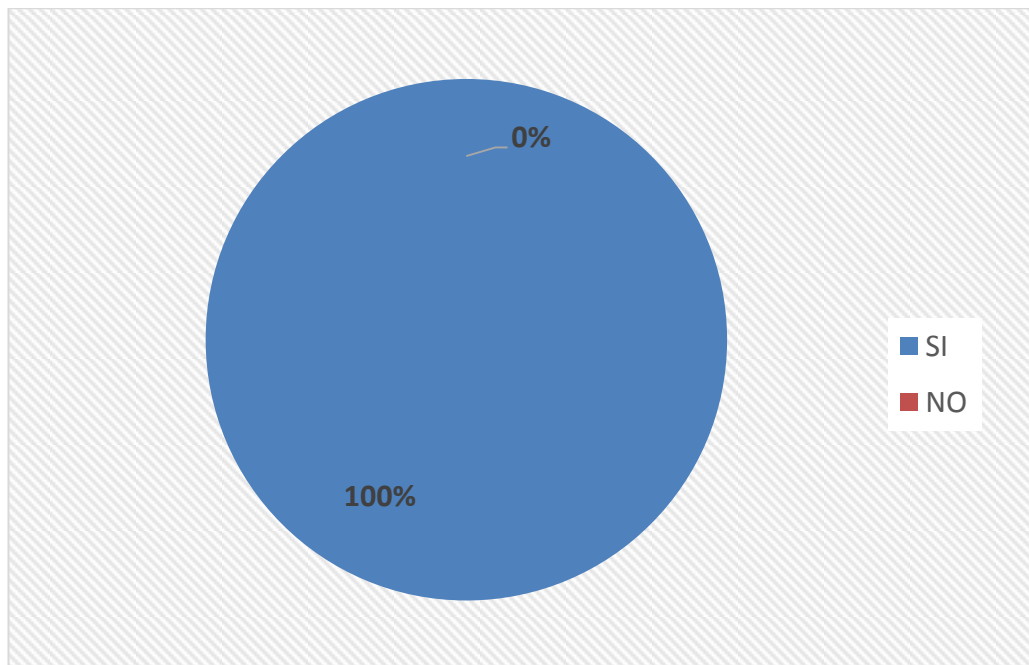


Figura 23. Información del instructivo
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

El 100% de los encuestados, indicó mediante el test aplicado, que SI encontraron en el instructivo la información que se necesita al momento de postular al proceso de admisión de postgrados.

PREGUNTA 3: ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE DA A ESTE INSTRUCTIVO?

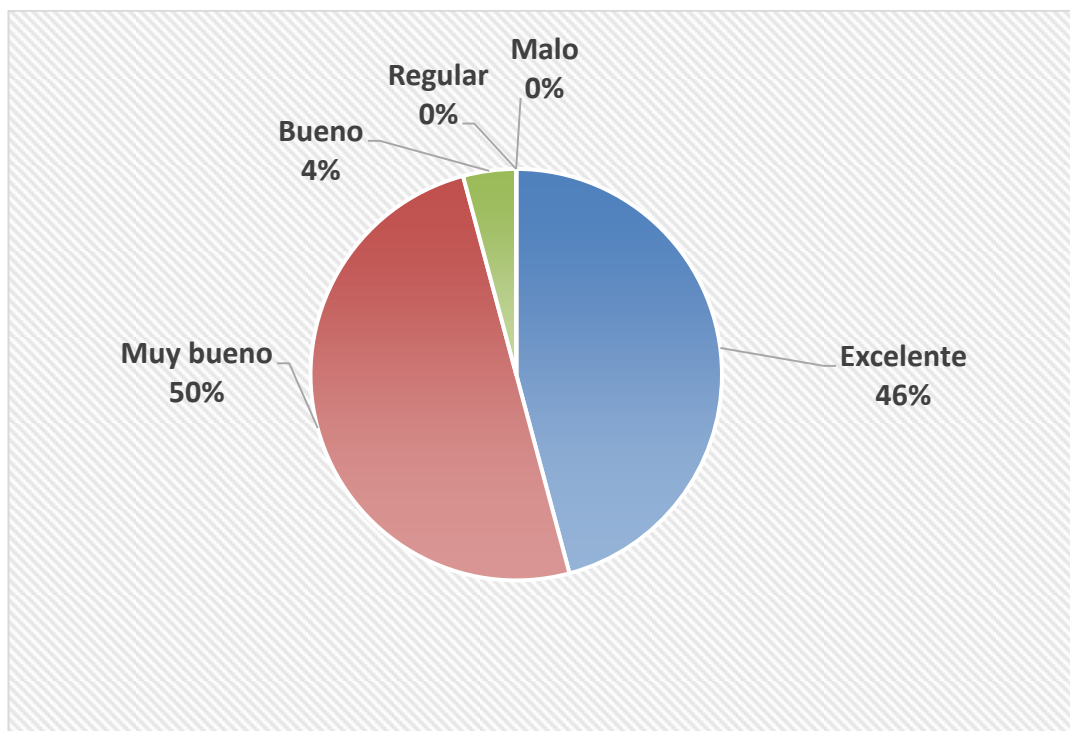


Figura 24. Calificación del instructivo
Elaborado por: Paola Samaniego García

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en el test aplicado a los estudiantes del segundo semestre de postgrados, el 46% de ellos, calificó como **Excelente** el instructivo creado; para el 50% es **Muy Bueno**; y el 4% restante considera al instructivo como **Bueno**.

Con estos resultados se puede afirmar con certeza que el instructivo creado en esta propuesta investigativa, tiene un altísimo nivel de aceptación por parte de los estudiantes de postgrados, lo cual es un indicativo positivo para llevar a cabo su utilización por parte de la PUCESE.

5.11 Conclusiones y recomendaciones de la validación

5.11.1 Conclusiones

- El uso correcto del instructivo impreso y virtual ha permitido a los postulantes identificar de forma rápida y oportuna todos los pasos que sigue el proceso de admisión tanto para pregrado como para postgrado, optimizando los recursos: humanos, tiempo y tecnológico.
- Para los postulantes a la Sede el contar con este instructivo ha significado recibir un mejor servicio de parte del personal administrativo que trabaja en los diferentes departamentos, debido a que ellos se han dirigido a los lugares indicados en la guía, lo que ha evitado perder el tiempo en otros departamentos que no intervienen en el proceso.
- Con la implementación de este instrumento se han beneficiado las partes que intervienen en el proceso, para los postulantes el servicio ha pasado a ser muy ágil y han podido encontrar la información desde la web, lo que les ha evitado llegar hasta la Sede; para la universidad es favorable porque cuentan con una herramienta que le permitirá evaluar el proceso de manera objetiva y así poder dar respuestas al CEAACES en temas de autoevaluación.

5.11.2 Recomendaciones

- Actualizar la página web que contiene la información referente al proceso de admisión, de manera que los interesados puedan estar al día en el momento que la soliciten.
- Actualizar los instructivos impresos periódicamente y evitar su reproducción en grandes cantidades, de forma que si llegan a existir cambios, puedan desecharse los obsoletos y dar paso a los que contengan información vigente.
- Capacitar al personal administrativo que interviene en los procesos de admisión, para que sean los primeros en orientar a los postulantes.

5.12 Impactos

Una vez finalizada la validación de la propuesta, se culmina la investigación con un análisis de los impactos que el presente proyecto generó en este tiempo.

Cabe mencionar que los impactos pueden ser muchos: tecnológicos, sociales, económicos, culturales, ambientales, administrativos, etc., pero los que se logró observar con el presente proyecto fueron: tecnológicos, culturales y administrativos.

Existe un impacto tecnológico porque con la implementación y puesta en marcha del instructivo de admisión diseñado en este trabajo investigativo, todos los postulantes a las carreras de pregrado o postgrados que oferta la PUCESE, tendrán la obligatoriedad de utilizar los servicios web de la Sede para inscribirse en el proceso. Es decir que quien no lo haga, mediante la creación de una cuenta con usuario y clave en el sistema, no podrá inscribirse. Este impacto se podrá medir mediante la cantidad de usuarios que crearán su respectiva cuenta en el sistema, los mismos que serán el 100% del total que necesite inscribirse.

El impacto cultural será claramente visualizado cuando los postulantes ya no hagan grandes filas en las oficinas de los departamentos: Estudiantil, Nivelación o Postgrados, para solicitar la inscripción al proceso de admisión. Esto cambiará la cultura que se ha venido manejando en la Sede por parte de postulantes, directivos y administrativos.

El impacto administrativo será medido en función del trato que recibirán los postulantes a la Sede, ya que el talento humano de la institución tendrá una mejor predisposición de atención debido a que optimizará su tiempo en el manejo del proceso, y al tenerlo en internet no necesitarán asistir a la Sede, optimizando tiempo para los administrativos, uso de materiales como hojas de papel bond, esferos, tinta para impresoras, entre otros.

5.13 Conclusiones y recomendaciones de la propuesta

5.13.1 Conclusiones

- Se diseñó un instructivo impreso y virtual que permitirá a los postulantes orientarse durante todo el proceso de admisión, optimizando los recursos de manera integral. El instructivo diseñado para pregrado y postgrado sirve para quien desee postular a la Sede, indistintamente de la carrera o maestría que desee seguir, puesto que es estandarizado.
- Se validó la propuesta con un grupo de 75 postulantes que se acercaron a las instalaciones de la Sede para iniciar el proceso de admisión, obteniéndose como resultados de la validación que el uso del instructivo – guía permitió a los postulantes hallar información necesaria al momento de utilizarlo.
- Se plantean a continuación las recomendaciones de la propuesta, último objetivo planteado para este apartado.

5.13.2 Recomendaciones

- Aprobar el instructivo impreso y virtual que se está presentando en este trabajo investigativo, de manera que se convierta en un documento oficial de la institución.
- Actualizar periódicamente la información del instructivo tanto impreso como virtual.
- Evaluar permanentemente a los departamentos que intervienen en el proceso de admisión para poder detectar errores, lo cual permita aplicar planes de mejoras a tiempo.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

- Martínez y Sousa, F. (2010). *El camino hacia la comparabilidad*. México.
- Alonso, J. (2000). *Comportamiento del consumidor*. Madrid, España: ESIC editorial.
- Boterf, L., Barzucchetti, S.; Vincent F., G., & Vincent, F. (2010). *Cómo gestionar la calidad de la formación*. Barcelona: Gestión.
- Bravo Carrasco, J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Bravo Carrasco, J. (2010). *Gestión avanzada de procesos*. Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión integral del cambio* (3era. ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Castellanos, H. (2009). *Las acepciones de "valor" en el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera*. Venezuela: Actualidad.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración* (7ma. ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editorial S.A.
- Deming, E. (2009). *Calidad. productividad y competitividad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- E., C., R., W., & R., J. (2010). *Expectations and norms in models of consumer satisfaction*. J Marketing Res.
- A. S. (2003). *Análisis de la satisfacción en la experiencia del consumidor* (3ra ed.). Valencia, España.
- Edward, D. (2009). *Autoevaluación: Directrices para el Sector Público*. Madrid, España: European Foundation.

- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos*. Barcelona, España: Santa Coloma.
- J, L. (2010). *Production process of the universities*. Higher Education Managament.
- Márquez , R., Hernández , R., & Montes de Oca, R. (2013). *Lineamientos y criterios del proceso editorial* (2da. ed.). México: ISBN.
- Cardoso, P. (2004). *Administración empresarial*. Buenos Aires, Argentina: SRI.
- Pérez Fernández de Velasco , J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*, (1era. ed.). Madrid, España: ESIC.
- Pérez Fernández de Velasco, J. (2009). *Gestión por procesos* (3ra. ed.). Madrid: ESIC.
- Robbins , S., & Mary , C. (2010). *Administración* (10ma. ed.). México: Pearson.
- Schiffman , L., & Lazar, L. (2013). *Conducta del consumidor* (10ma ed.). México: Pearson.
- Serrano García , J., & Troche Hernández, P. (2000). *El proceso de origen de la formación de docente* (2da. ed.).
- Udaondo Durán , M. (1992). *Gestión de Calidad*. España: Díaz de Santos.

LINKOGRAFÍA

Información extraída de la Ley Orgánica Constitucional de la Enseñanza, publicada el 10/03/1990. Mayores informaciones en <http://www.mineduc.cl>. (10 de marzo de 1990).

educatina. (s.f.). *educatina*. Obtenido de <http://www.educatina.com/administracion/introduccion-a-la-administracion/fases-y-etapas-del-proceso-administrativo-video>

FECYT. (Junio de 2004). *FECYT*. Obtenido de <http://www.fecyt.es/especiales/calidad/10.htm>

<http://definicion.de/postulante/#ixzz2pRthqljb>. (s.f.).

<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>.(s.f.).

<http://www.corporacion3d.com/index.php/articulos/7-que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad#sthash.4ND2kJUv.dpuf>. (s.f.).

<https://www.google.es/#q=objetivos+de+los+procedimientos+>.(s.f.).

PUCESE. (s.f.). <http://definicion.de/postgrado/#ixzz2pRxkohNm>. Recuperado el 20 de Enero de 2014

Slideshare. (s.f.). Obtenido de <http://www.slideshare.net/chino07/teora-administrativa-de-henry-fayol>

Pública, S. d. (s.f.). *Secretaría de Educación Pública*.

Ley Orgánica de Educación Superior. (s.f.)

ANEXOS

A N E X O S

ANEXO 1



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención en Planeación

ENCUESTA APLICADA A POSTULANTES A PREGRADO

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con el proceso de admisión de postulantes a la PUCESE para efectos de un trabajo investigativo. Agradezco la colaboración prestada para el desarrollo de la misma.

1. ¿Desea ingresar a la PUCESE por voluntad propia?

SI

NO

¿Por qué?

2. ¿Conoce usted cuáles son los pasos a seguir en el proceso de admisión a la Sede? Cite los que conozca.

SI

NO

3. ¿Qué requisitos le han sido solicitados para admitirlo en la Sede? Cite los que recuerde.

-
-
-

4. ¿Conoce usted qué departamentos deben atenderlo durante el proceso de admisión a la PUCESE? Cite los nombres.

SI

NO

-
-
-

5. ¿Cómo calificaría usted la gestión de calidad de los departamentos que están interviniendo en el proceso de admisión a la Sede de acuerdo a lo que ha logrado observar?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

6. ¿Encontró información pertinente en la web de la Sede para conocer más sobre sus procesos de admisión?

SI

NO

7. ¿Cuáles son las expectativas que tiene en relación a los servicios de admisión a la Sede? Marque la opción prioritaria para usted.

• Puntualidad en la atención

• Buen trato en la atención

• Claridad de los procesos a seguir

• Cumplimiento del proceso de admisión

• Espacios adecuados

• Atención personalizada

• Agilidad en el servicio

• Otro: _____

8. ¿Tuvo la orientación de algún manual o instructivo que le permitiera guiarse en el proceso de admisión a la Sede?

SI

NO

¿Puede indicar dónde lo obtuvo?

- En la página web de la Sede
- En la Dirección de Estudiantes de la Sede
- En otra oficina de la Sede
- En otro lugar (fuera de la Sede)

9. ¿Cree usted que los procesos de admisión a la Sede son ágiles y eficaces?

SI

NO

¿Por qué? _____ _____ _____

10. ¿Considera usted pertinente la creación de un instrumento de ayuda que permita a los postulantes guiarse en los procesos de admisión a la Sede?

SI

NO

¿Qué instrumento considera pertinente?

- Un instructivo impreso
- Un manual impreso
- Un instructivo virtual
- Un manual virtual
- Otro

ANEXO 2



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS

Previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención en Planeación

ENCUESTA APLICADA A ESTUDIANTES DE POSTGRADOS

El presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información relevante relacionada con el proceso de admisión de postulantes a la PUCESE para efectos de un trabajo investigativo. Agradezco la colaboración prestada para el desarrollo de la misma.

1. ¿Cuáles fueron los pasos a seguir en el proceso de admisión a la Sede? Cite los que recuerde.

-
-
-

2. ¿Le realizaron un examen de admisión para el ingreso a la Sede?

SI

NO

3. ¿Qué requisitos le han sido solicitados para admitirlo en la Sede? Cite los que recuerde.

-
-
-
-

4. ¿Qué departamentos lo atendieron durante el proceso de admisión a la PUCESE? Cite los nombres.

-
-
-
-

5. ¿Cómo calificaría usted la gestión de calidad de los departamentos que intervinieron en los procesos de admisión a la Sede?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

6. ¿Encontró información pertinente en la web de la Sede para conocer más sobre sus procesos de admisión?

SI

NO

7. ¿Cuáles son las expectativas que tuvo en relación a los servicios de admisión a la Sede? Marque la opción prioritaria para usted.

• Puntualidad en la atención

• Buen trato en la atención

• Claridad de los procesos a seguir

• Cumplimiento del proceso de admisión

• Espacios adecuados

• Atención personalizada

• Agilidad en el servicio

• Otro: _____

8. ¿Tuvo la orientación de algún manual o instructivo que le permitiera guiarse en el proceso de admisión a la Sede?

SI

NO

¿Puede indicar dónde lo obtuvo?

- En la página web de la Sede
- En la Dirección de Estudiantes de la Sede
- En otra oficina de la Sede
- En otro lugar (fuera de la Sede)

9. ¿Cree usted que los procesos de admisión a la Sede son ágiles y eficaces?

SI

NO

10. ¿Considera usted pertinente la creación de un instrumento de ayuda que permita a los postulantes guiarse en los procesos de admisión a la Sede?

SI

NO

¿Qué instrumento considera pertinente?

- Un instructivo impreso
- Un manual impreso
- Un instructivo virtual
- Un manual virtual
- Otro

ANEXO 3



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

Previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas

Mención en Planeación

MODELO GENERAL DE ENTREVISTAS APLICADAS A DIRECTIVOS DE LA PUCESE

La presente entrevista está dirigida a la señora Directora de Estudiantes de la PUCESE con el fin de recabar información relacionada a la calidad en los procesos de admisión de postulantes a pregrado y postgrado de la Sede.

1. Podría hablarnos sobre los procesos de admisión que aplica la PUCESE a los postulantes que aspiran ingresar a la Sede?
2. ¿Tiene la PUCESE una guía o instructivo para el proceso de admisión de postulantes a pregrado?

SI

NO

3. ¿Cuál es el promedio de postulantes a pregrado que solicitan admisión a la PUCESE en un ciclo académico?
4. ¿Conoce usted cuál es el porcentaje de postulantes que solicita ingresar a pregrado por voluntad propia?
5. ¿Cuáles son los requisitos que se solicitan a los postulantes a pregrado de la Sede?
6. ¿Los postulantes tienen acceso a toda la información en la web de la Sede cuando solicitan admisión o necesariamente deben acercarse hasta la dependencia para obtener toda la información necesaria?

7. ¿Cómo califica usted la gestión de calidad en los procesos de admisión a la Sede?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

8. ¿Qué quejas o sugerencias ha recibido acerca de los procesos de admisión de postulantes a la Sede? Indique las más sobresalientes.

9. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar los procesos de admisión de postulantes a la Sede?

10. ¿Qué recursos cree usted que deberían utilizarse mejor en los procesos de admisión de postulantes a la Sede?

Recursos materiales

Recursos financieros

Recursos humanos

Recurso tiempo

11. De acuerdo a su criterio: ¿Cuáles son las expectativas que tienen los postulantes de los servicios de admisión a la Sede?

12. El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) está exigiendo a las universidades del país el mejoramiento constante de sus procesos, el mismo que debe comenzar con la autoevaluación. Desde su punto de vista, y de acuerdo a los procesos de admisión que conoce, será necesaria la creación y puesta en marcha de un instrumento que facilite los procesos de admisión de postulantes a la Sede?

SI

NO

¿Qué instrumento considera pertinente?

- Un instructivo impreso
- Un manual impreso
- Un instructivo virtual
- Un manual virtual
- Otro

13. De acuerdo a los últimos informes de evaluación del CEAACES, los resultados obtenidos en procesos de admisión han sido favorables o desfavorables?

14. Los departamentos que intervienen en los procesos de admisión a la Sede están cumpliendo de manera eficiente y eficaz su trabajo? ¿La universidad los evalúa para conocer el nivel de cumplimiento de este departamento?

15. La Ley Orgánica de Educación Superior en su Art. 94, Evaluación de la calidad, dice: “La Evaluación de la Calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. La Evaluación de la Calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo”. Está la PUCESE cumpliendo con los parámetros que exige la LOES en cuanto a evaluación de la calidad en los procesos de admisión?

ANEXO 4

ENTREVISTAS A LAS AUTORIDADES

CUADRO RESUMEN DE ENTREVISTAS

ENTREVISTADOS	EXISTE UNA GUÍA O INSTRUMENTO?	¿CÓMO CALIFICA LA GESTIÓN DE CALIDAD?	¿QUÉ RECURSOS DEBEN OPTIMIZARSE?	¿DEBE CREARSE UN INSTRUMENTO?	¿QUÉ INSTRUMENTO?	¿HA EVALUADO EL CEAACES?	¿CUÁL ES EL NIVEL EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS DEPARTAMENTOS?	ESTÁ EVALUANDO LA UNIVERSIDAD A LOS DEPARTAMENTOS?	¿HAY CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE LA LOES?	¿EXISTE INFORMACIÓN COMPLETA EN LA WEB?	QUEJAS RECIBIDAS
LIC. AITOR URBINA	SI	BUENA	HUMANO	YA HAY, PERO DEBE MEJORARSE	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	FAVORABLE	FALTA	NO	SI	N/A	DIFICULTAD DEL EXAMEN DE ADMISIÓN
ING. PABLO ALCÍVAR	SI	MUY BUENA	N/A	YA HAY, PERO DEBE MEJORARSE	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	NO HA HABIDO EVALUACIÓN	FALTA	NO	SI	SI	CALOR EN AULAS, LABORATORIO DE CÓMPUTO INCOMPLETO, FALTA DE AULAS
ING. LILIAN VERA	SI	MUY BUENA	FINANCIEROS, HUMANOS Y TECNOLÓGICOS	YA HAY, PERO DEBE MEJORARSE	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	NO HA HABIDO EVALUACIÓN	FALTA	NO	FALTA	SI	NO ENCUENTRA FALLAS, SON LOS ESTUDIANTES QUE DEBEN MEJORAR
ING. CECILIA VELASCO	SE ESTÁ HACIENDO	MUY BUENA	TIEMPO Y TECNOLÓGICO	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	NO HA HABIDO EVALUACIÓN	AYUDAN PERO FALTA DESCENTRALIZAR LOS PROCESOS	NO	NO	NO, SE ENVÍA POR CORREO	NO HAY BUEN TRATO, FALTA INFORMACIÓN, PÉRDIDA DE TIEMPO
DRA. TAHIMÍ ACHILIE	SE ESTÁ HACIENDO	BUENA	HUMANO Y TECNOLÓGICO	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	NO HA HABIDO EVALUACIÓN	HAY EFICACIA FALTA EFICIENCIA	NO	SI, AUNQUE FALTA MUCHO	NO, SE ENVÍA POR CORREO	LOS HORARIOS DE ATENCIÓN DE OFICINAS EN LA SEDE TERMINAN MUY TEMPRANO
ING. ORLIN ÁLAVA	SI	BUENA	TECNOLÓGICO Y HUMANO	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	FAVORABLE	NO	NO	NO	SI, PERO DEBE ACTUALIZARSE	MEJORAR LA ATENCIÓN AL POSTULANTE
ING. KLÉBER VERA	SI	MUY BUENA	HUMANO Y TECNOLÓGICO	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	DESCONOCE	FALTA	NO	DESCONOCE	N/A	DIFICULTAD DEL EXAMEN DE ADMISIÓN
ING. MARTIZA DEMERA	NO	REGULAR	MATERIALES, TIEMPO Y TECNOLÓGICO	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	N/A	NO COMO SE DEBE	NO	EN PARTE	N/A	DESORIENTACIÓN PARA SEGUIR EL PROCESO
ING. ELENA VÉLEZ	NO	BUENA	HUMANOS Y TECNOLÓGICOS	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	N/A	FALTA	NO	EN PARTE	N/A	DESORIENTACIÓN PARA SEGUIR EL PROCESO
ING. MALÚ SOLÍS	SI, PERO NO ES OFICIAL	REGULAR	HUMANO, TIEMPO Y TECNOLÓGICO	SI	INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL	FAVORABLE	DESCONOCE	NO	NO	N/A	MUCHA PÉRDIDA DE TIEMPO

Elaborado por: Paola Samaniego García

ANEXO 5

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



TEST PARA VALIDAR LA PROPUESTA, APLICADO A LOS POSTULANTES A PREGRADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, PERIODO SEPTIEMBRE 2014

1. ¿QUÉ INFORMACIÓN SOLICITA CONOCER SOBRE EL PROCESO DE ADMISIÓN A
PREGRADO? MARQUE LA OPCIÓN QUE SEA MÁS IMPORTANTE PARA USTED.

REQUISITOS PARA EL PROCESO DE ADMISIÓN A LA SEDE.

SITIO WEB DONDE PUEDAN ENCONTRAR MAYOR INFORMACIÓN DEL PROCESO.

FECHA DE INICIO DEL CURSO DE NIVELACIÓN.

VALORES A PAGAR EN EL PROCESO DE ADMISIÓN.

BENEFICIOS QUE PUEDE OFRECER LA UNIVERSIDAD A TRAVÉS DEL
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL.

2. DE ACUERDO A SU EXPERIENCIA EN EL ACTUAL INICIO DEL PROCESO DE ADMISIÓN
A PREGRADO EN LA PUCESE (AGOSTO/2014), CREE USTED CONVENIENTE EL USO DE
UN INSTRUCTIVO IMPRESO Y VIRTUAL QUE LE SIRVA DE AYUDA PARA AGILITAR
ESTE PROCESO?

SI

NO

3. ¿CONSIDERA USTED QUE EL INSTRUCTIVO QUE ESTÁ VISUALIZANDO EN LA PÁGINA
WEB DE LA SEDE ES UNA GUÍA SENCILLA Y PRÁCTICA QUE LE PERMITIRÍA
AGILITAR LOS TRÁMITES DEL PROCESO DE ADMISIÓN A PREGRADO EN LA PUCESE?

SI

NO

4. ¿ENCONTRÓ LA INFORMACIÓN QUE BUSCABA EN EL INSTRUCTIVO QUE ACABA DE
REVISAR EN ESTE MOMENTO?

SI

NO

5. ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE DA AL PRESENTE INSTRUCTIVO?

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

ANEXO 6

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS



TEST PARA VALIDAR LA PROPUESTA, APLICADO A LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, PERIODO SEPTIEMBRE 2014

1. ¿CONSIDERA USTED QUE EL INSTRUCTIVO QUE SE LE ENVIÓ A SU CORREO PERSONAL, EL MISMO QUE ESTÁ SUBIDO EN LA PÁGINA WEB DE LA SEDE, ES UNA GUÍA SENCILLA Y PRÁCTICA QUE PERMITIRÁ AGILITAR LOS TRÁMITES DEL PROCESO DE ADMISIÓN A POSTGRADOS EN LA PUCESE?

SI

NO

2. ¿ENCONTRÓ INFORMACIÓN NECESARIA EN EL INSTRUCTIVO ENVIADO A SU CORREO?

SI

NO

3. ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE DA A ESTE INSTRUCTIVO?

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

ANEXO 7

FOTOS



