PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

"Sede Esmeraldas"

Escuela de Contabilidad y Auditoría CPA

Tema:

Modelo de Gestión Administrativa para el Proceso de Matriculación de la PUCESE

Plan de Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA

Línea de Investigación:

Contabilidad Administrativa en la Gestión Empresarial

Autora:

Karen Daniela Basurto Murillo

Asesora:

Ing. Cristina Cervantes

Noviembre 2014

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE, previo a la obtención del Título de "Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA".

_____

PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

_____

LECTOR 1

_____

LECTOR 2

_____

DIRECTOR DE ESCUELA

_____

DIRECTOR DE TESIS

Fecha: _____

AUTORÍA

Yo, Basurto Murillo Karen Daniela, identificada con CI. 080392588-2, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

_____

Karen Daniela Basurto Murillo

080392588-2

Esmeraldas, 22 de septiembre de 2014

Ing.
ORLIN ÁLAVA CHILA
Director Escuela de Contabilidad y Auditoría
Presente.-

Yo, **Ing. Cristina Cervantes**, Docente Investigador de la PUCESE,

CERTIFICO:

Que, se ha llegado a culminar el trabajo de investigación de la **Srta. KAREN BASURTO**, cuyo tema es: **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE**. Dicho estudio se ha realizado de acuerdo a la normativa legal que establece la PUCESE, por lo tanto pongo a disposición para que se proceda a los trámites respectivos, para que la señorita antes mencionada pueda hacer la defensa final previa a la obtención de su título.

Atentamente,

Ing. Cristina Cervantes
Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente al Padre Vicente Vivero Samaniego y a mis PADRES Anibal Basurto y Briceida Murillo porque sin su apoyo económico durante estos 4 años y medio de estudios no hubiese sido posible egresar y por ende presentar mi tesis de grado.

A la PUCESE por haber autorizado y a la vez brindado información oportuna y necesaria para haber llevado a cabo de manera efectiva ésta investigación.

Al Ing. Carlos Plata, Director del Dpto. de Sistemas de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, por haber brindado información veraz, la cual consta en ésta investigación.

A la Msc. Tahimi Achilie Valencia, por ser durante estos 4 años y medio más que una Docente para mí, ella es el ejemplo de profesional que me propuse seguir desde la primera vez que interactuamos en un aula de clases. Por su apoyo, consejos y sugerencias aportadas a ésta investigación mi gratitud y cariño hacia ella es infinito.

A mi Asesora de Tesis, Ing. Cristina Cervantes por haber aceptado el reto de asesorarme y por todas las críticas constructivas hacia ésta investigación. Definitivamente en ella se evidencia que el Contador es capaz de desenvolverse en cualquier área de trabajo.

A la Ing. Cecilia Velasco, por sus asesoramientos, opiniones y sugerencias, las cuales ayudaron a encaminar de mejor manera la investigación realizada.

A Andrea Patiño, por haberme ayudado en cada uno de esos momentos de la investigación donde no contaba con herramientas tecnológicas, millón gracias por el apoyo y sobre todo el tiempo brindado ya que es algo que no puedes recuperar pero que aun así me lo brindaste.

A Mayra Morejón, Mahely Mora, Gabriela Roa, Gabriela Albán, Gabriela Zambrano, Tanya León y demás estudiantes de la PUCESE puesto que sin su colaboración y valiosa opinión no hubiese sido posible la investigación realizada.

Karen Daniela Basurto Murillo

DEDICATORIA

Dedico mi tesis de grado a mis PADRES Anibal Basurto y Briceida Murillo como una pequeña retribución por todo su esfuerzo y sacrificio para brindarme una excelente educación de calidad.

Al Padre Vicente Vivero Samaniego como garantía de que todo su apoyo y confianza depositada en mí, no fue en vano.

A mis hermanos Cristhian y Kelly como muestra de que todo lo que uno se propone en la vida es posible de alcanzar si se lucha por ello.

A mis demás familiares y verdaderas amigas como muestra de agradecimiento por todo el apoyo incondicional brindado y los buenos deseos augurados.

Karen Daniela Basurto Murillo

ÍNDICE

	Pág.
Portada	
Tribunal de Graduación	ii
Autoría	iii
Certificado del Director de Tesis	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Índice	vii
Lista de Ilustraciones y Tablas	xi

	Pág.
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	1
Capítulo I: Materiales y Metodología de la Investigación	5
Capítulo II: Resultados - Diagnóstico del Proceso de Matriculación Actual de la PUCESE	
- Aspectos Generales	
Antecedentes de la PUCESE	8
Misión	8
Visión	8
Objetivos	9
Estructura Orgánica	10
- Proceso de Matriculación de la PUCESE	
Antecedentes del Proceso de Matriculación de la PUCESE	13
Políticas de la Gestión de Matriculación de la PUCESE	15
Descripción del Proceso de Matriculación Actual de la PUCESE	
- Para los estudiantes de NIVELACIÓN	18
- Para los estudiantes de PRIMER nivel	19

- Para los estudiantes REGULARES (a partir de 2 nivel en adelante) 19

- Para los estudiantes que RETOMAN sus estudios 19

- Para los estudiantes EGRESADOS 20

- Para los estudiantes de Postgrado 21

- Análisis De La Satisfacción Que Genera El Proceso De Matriculación De La PUCESE En Los Estudiantes

Criterio de los estudiantes acerca del proceso de matriculación de la PUCESE 22

Resultados de la Segunda Encuesta Aplicada a Estudiantes de 4to y 7mo nivel de las Especialidades existentes en la PUCESE

- Dificultades que tuvieron los estudiantes de la PUCESE al realizar el llenado y aprobación de la Hoja de Créditos 25

- Sugerencia de los estudiantes de la PUCESE para facilitar el proceso de llenado y aprobación de la hoja de créditos 26

CONCLUSIONES 29

RECOMENDACIONES 29

Capítulo III: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE

- Objetivos de la Propuesta 31

- Alcance de la Propuesta 31

- Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Nivelación 31

- Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Nivelación 33

- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Nivelación 38

- Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Primer Nivel 39

- Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Segundo Nivel 41

- Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de 1er Nivel en Adelante 43
- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de 1er Nivel en adelante 48
- Proceso De Matriculación Actual Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE 49
- Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE 50
- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes que Retornan a la PUCESE 56
- Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes Egresados (Menos De 2 Años) PUCESE 57
- Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes Egresados (Menos De 2 Años) PUCESE 58
- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes Egresados (menos de 2 años). 63
- Proceso De Matriculación Actual Para Estudiantes Egresados (Más De 2 Años) PUCESE 64
- Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Egresados (Más De 2 Años) PUCESE 65
- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Egresados (más de 2 años) 70
- Proceso De Matriculación Actual Para Estudiantes De Postgrado Primer Nivel 71
- Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes De Postgrado Primer Nivel 72
- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado Primer Nivel 78
- Proceso De Matriculación Actual Para Estudiantes De Postgrado De Segundo Nivel En Adelante 79
- Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes De Postgrado De Segundo Nivel En Adelante 80
- Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado 2do. Nivel en adelante. 85

BIBLIOGRAFÍA 86

LISTADO DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

	Pág.
Ilustración I: Estructura Organizativa de la PUCESE	10
Ilustración 2: Estructura Organizativa del Proceso de Matriculación de la PUCESE	11
Ilustración 3: Calificación Otorgada al Proceso de Matriculación	22
Ilustración 4: Tiempo que Tarda el Proceso de Matriculación de la PUCESE	23
Ilustración 5: Cambio en el Proceso de Matriculación de la PUCESE	23
Ilustración 6: Modo de Matricularse	23
Ilustración 7: Forma de Pagar la Matrícula	24
Ilustración 8: Formas de Pago	25
Ilustración 9: Flujo del Proceso de Matriculación para Estudiantes de Nivelación	32
Ilustración 10: Departamento de Bienestar Estudiantil Proceso de Matriculación Actual	33
Ilustración 11: Departamento de Bienestar Estudiantil Proceso de Matriculación Propuesto	34
Ilustración 12: Página Web en el Proceso de Matriculación Propuesto	35
Ilustración 13: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto	36
Ilustración 14: Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de Nivelación	37
Ilustración 15: Flujo del Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de 1er Nivel	39

Ilustración 16: Flujo del Proceso de Matriculación para Estudiantes de 2do Nivel en Adelante 41

Ilustración 17: Intervención de Secretaría General en el Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes 1er Nivel 42

Ilustración 18: Intervención de Secretaría General en el Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes 2do Nivel en adelante 43

Ilustración 19: Uso de la Página Web de la PUCESE en el Proceso de Matriculación Propuesto para estudiantes de 1er Nivel en adelante 45

Ilustración 20: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto 46

Ilustración 21: Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de 1er Nivel en Adelante 47

Ilustración 22: Flujo Del Proceso De Matriculación Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE 49

Ilustración 23: Intervención De Secretaría De Escuela En El Proceso De Matriculación Actual Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE 50

Ilustración 24: Intervención De Secretaría De Escuela En El Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE 51

Ilustración 25: Uso de la Página Web de la PUCESE en el Proceso de Matriculación Propuesto para estudiantes que Retornan a la PUCESE 53

Ilustración 26: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto 54

Ilustración 27: Flujo Del Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE 55

Ilustración 28: Flujo del Proceso De Matriculación Para Estudiantes Egresados (Menos De 2 Años) PUCESE 57

Ilustración 29: Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Actual de Matriculación para Estudiantes Egresados (menos de 2 años) 58

Ilustración 30: Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Propuesto de Matriculación para Estudiantes Egresados (menos de 2 años) 60

Ilustración 31: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto 61

Ilustración 32: Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes Egresados (Menos De 2 Años) PUCESE 62

Ilustración 33: Flujo del Proceso De Matriculación Para Estudiantes Egresados (Más De 2 Años) PUCESE 64

Ilustración 34: Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Actual de Matriculación para Estudiantes Egresados (más de 2 años) 65

Ilustración 35: Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Propuesto de Matriculación para Estudiantes Egresados (más de 2 años) 66

Ilustración 36: Uso de la Página Web de la PUCESE en el Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes Egresados (más de 2 años) 67

Ilustración 37: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto 68

Ilustración 38: Flujo del Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Egresados (Más De 2 Años) PUCESE 69

Ilustración 39: Flujo del Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Postgrado 1er Nivel 71

Ilustración 40: Secretaría de Postgrado Proceso de Matriculación Actual 72

Ilustración 41: Secretaría de Postgrado Proceso de Matriculación Propuesto 73

Ilustración 42: Página Web en el Proceso de Matriculación Propuesto 75

Ilustración 43: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto 76

Ilustración 44: Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de Nivelación 77

Ilustración 45: Flujo del Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Postgrado 2do. Nivel en adelante 79

Ilustración 46: Intervención de Secretaría General en el Proceso de Matriculación de Estudiantes 2do Nivel en adelante 80

Ilustración 47: Uso de la Página Web de la PUCESE en el Proceso de Matriculación Propuesto para estudiantes de 1er Nivel en adelante 82

Ilustración 48: Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto 83

Ilustración 49: Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado 2do Nivel en Adelante 84

RESUMEN

La presente investigación consiste en un MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE, diseñado en base a los resultados obtenidos del diagnóstico realizado al proceso de matriculación actual de la PUCESE. El motivo principal de la investigación fue conocer la situación actual de éste proceso y el grado de satisfacción de los estudiantes para con el mismo y acorde a los resultados, plantear una propuesta que ayude a la universidad a agilizar el proceso y brindarle a los estudiantes un servicio de matriculación de calidad, con procesos sistematizados que permitan ahorrarle tiempo, manteniéndolos satisfechos en cuanto al período de matriculación. En la investigación se utilizó el estudio descriptivo puesto que se narró la situación real del proceso de matriculación de la PUCESE, se hizo uso del método deductivo debido a que se partió de criterios y de leyes como guías durante todo el trayecto de la creación del modelo de gestión administrativa para el proceso de matriculación de la PUCESE de manera parcial es decir, sin beneficiar únicamente a la PUCESE sino más bien que la investigación realizada sirva a cualquier empresa de la misma naturaleza. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron técnicas tales como: entrevistas, encuestas y fichas de observación con la finalidad de obtener información real.

ABSTRACT

This research consists of a MODEL OF MANAGEMENT ADMINISTRATIVE FOR THE PROCESS OF REGISTRATION OF THE PUCESE, designed on the basis of the results of the diagnosis made at registration, current of the PUCESE process. The main reason for the investigation was to know the current situation of this process and the level of satisfaction of students for the same and according to the results, consider a proposal that will help the University to streamline the process and provide students a service of registration of quality with systemized processes that allow you to save you time, keeping them satisfied in terms of the period of enrollment. The descriptive study was used in research because it was narrated the actual situation of the process of registration of the PUCESE, is made use of the deductive method since it broke of criteria and laws as a guide during the whole journey of the creation of the model of administrative management for the process of registration of the partial PUCESE that is without benefit only to the PUCESE rather than the investigation as to any business of the same nature. The development of this research techniques were used such as: interviews, surveys and sheets of observation in order to obtain real information.