

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas (PUCESE) y consistió en realizar un diagnóstico del proceso de matriculación actual de ésta universidad, el cual se complementó con la información obtenida de los estudiantes, del personal de la PUCESE que interviene en dicho proceso y de la Universidad Luis Vargas Torres. El propósito fue diseñar una propuesta de mejora para dicho proceso, basada en los resultados revelados en el diagnóstico.

La PUCESE brinda su servicio a la ciudadanía esmeraldeña desde 1981, empezó con la apertura de una sola carrera en Ciencias de la Educación y actualmente tiene 11 escuelas siendo la más reciente Diseño Gráfico. Según datos del departamento de Bienestar Estudiantil de la PUCESE, en el año 2013, tomando en consideración los dos períodos de matriculación, ingresaron 709 bachilleres en comparación a los 600 bachilleres que ingresaron en el 2012, por tanto la demanda ha aumentado y por ende la cantidad de estudiantes que la universidad debe matricular en cada período es mayor lo que implica que en los procesos de matriculación debe esforzarse por lograr matricularlos a todos pero sin descuidar la buena atención a sus clientes que se encuentren esperando su turno para matricularse.

Esta Institución de Educación Superior presenta debilidades en el proceso de matriculación que se evidencian en el sistema, tiempo que demoran en matricular a un estudiante, extensa cola que se forma entre quienes están siendo atendidos en ventanilla y quién ya le toca ser atendido (de acuerdo a su turno). Y estos son los problemas que se presentan en cada período de matrícula por lo que siguen realizándose ciertos cambios en el proceso y hasta ahora no se han llegado a detectar los cuellos de botella que no les permite obtener un proceso idóneo que conlleve a garantizar un mejor servicio al cliente.

Por todo lo antes mencionado surge la siguiente interrogante *¿Un modelo de gestión mejoraría el proceso de matriculación de la PUCESE?* Y el realizar una investigación donde se incluya un diagnóstico del proceso de matriculación actual, ayuda a determinar cuál o cuáles son los verdaderos problemas que deben ser corregidos y a la vez hallar la forma de mejorar el proceso de matriculación, por ello se planteó la necesidad de realizar un *modelo de gestión administrativa para el proceso de matriculación de la PUCESE*.

La propuesta descrita en la investigación pretende proporcionar a la universidad una herramienta alternativa para que obtenga mejores resultados como: reducir el tiempo que tarda el proceso de matrícula actual, ahorrar recursos financieros, evitando contratar más personal para que se incorpore en el proceso de matrícula, a la vez permitirá al personal existente ocuparse únicamente de sus labores cotidianas y sobre todo poder brindar un servicio ágil y oportuno a los estudiantes universitarios, bachilleres, que han optado ingresar en esta institución.

A la vez los estudiantes se verán beneficiados con la propuesta puesto que ahorrarán tiempo y se logrará generar en ellos un mayor grado de satisfacción para con el servicio de matriculación que la universidad les brinda.

La investigación se apoya en criterios de autores sobre la Gestión y la Gestión Administrativa. Se consideró el criterio de Thompson (2012) el cual, indica que la palabra gestión “hace referencia a acciones para lograr un fin”, debido a que actualmente en las empresas se habla de gestión en todo ámbito laboral, en cada uno de sus procesos y actividades.

El presente estudio se justifica a través de un corpus teórico de algunos autores relacionado a las variables tales como: Gestión Administrativa es aplicada hoy en día en muchas empresas con la finalidad de lograr de manera eficiente sus objetivos. “Abarca todas las acciones (que suelen estar enmarcadas dentro de reglas y procedimientos operativos previamente establecidos) que están destinadas a lograr objetivos concretos de la empresa en un tiempo determinado” (Thompson, 2012).

Modelo de Gestión Administrativa “es una guía para definir a cualquier organización como un sistema” (Nava, 2005). Esto significa que un modelo es una plantilla que le indica a la empresa proceso a proceso cómo debe hacer las cosas para alcanzar sus metas propuestas de la manera más viable sin dejar de lado la eficiencia.

Se han realizado algunas investigaciones anteriores referentes a este tema como es el caso de:

UNIVERSIDAD DE CHILE

Dos estudiantes universitarios aplicaron el modelo Balanced Scorecard mediante el cual lograron mejorar ciertos procesos y administración estratégica de la facultad de Odontología de la Universidad de Chile. “Se buscaba un Modelo de Gestión que fuera conducente con lo que necesita la Escuela de Graduados, en lo que dice relación con el mejoramiento de los procedimientos y procesos, así como también en la administración estratégica.” (Cifuentes & Muñoz, 2010).

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Estudiante de la UTPL diseñó un modelo de gestión por procesos para el departamento de Química de la Universidad Técnica Particular de Loja, Castillo (2013) dijo que el objetivo de su modelo es:

Ofrecer una herramienta que permita conocer cómo se deben realizar los procesos para la administración de los proyectos, recursos humanos y la gestión administrativa del Departamento de Química, con el propósito de mejorar la situación actual del mismo y queda a disposición de la Dirección del Departamento para que en caso de su aplicación cuente con una herramienta que permita implementar la gestión por procesos.

EMPRESA PROVEMOVIL S.A

Una estudiante de la Universidad Politécnica Nacional realizó un modelo de gestión por competencias a la empresa PROVEMÓVIL S.A, el cual está basado en la metodología DACUM. Y respecto a los resultados obtenidos al haber aplicado dicho modelo de gestión la autora de la investigación. Freire (2008) dijo:

Con el afán de motivar al personal para que se involucre con la empresa, se diseñó un Modelo de Gestión por Competencias que ayude a motivar a los empleados y que este a su vez, permita el aumento de la productividad.

No existen estudios científicos realizados en la provincia de Esmeraldas sobre modelos de gestión aplicados en instituciones de la provincia), se puede decir que un modelo de gestión ayuda a que una empresa sistematice, ordene, mejore la manera de cumplir sus objetivos o metas propuestas y por lo tanto la aplicación de un modelo de gestión ayudaría a la PUCESE a sistematizar su proceso de matriculación al punto de que a través de pasos cortos, sencillos se efectivice el hecho de que un estudiante pueda matricularse de manera rápida, cómoda y sencilla.

El estudio se fundamenta en la Ley Orgánica De Educación Superior la cual, en su Art. 93.- PRINCIPIO DE CALIDAD, determina que en la educación superior se debe buscar la calidad de manera constante y menciona que también se la busca de manera sistemática es decir, de manera ordenada, planificada y es lo que se busca obtener con la aplicación de un modelo de gestión administrativa para el proceso de matriculación de la PUCESE.

El Reglamento De Régimen Académico, en su Art. 33.- PROCESO DE MATRICULACIÓN, el cual entró en vigencia el 28 de noviembre del 2013 fundamenta la importancia del proceso de matriculación ya que determina que:

La matrícula es el acto de carácter académico-administrativo, mediante el cual una persona adquiere la condición de estudiante, a través del registro de las asignaturas, cursos o sus equivalentes, en un período académico determinado y conforme a los procedimientos internos de una IES. La condición de estudiante se mantendrá hasta el inicio del nuevo periodo académico ordinario o hasta su titulación. (CES, Art. 33)

También el hacer uso de las tecnologías es algo que actualmente se está buscando en el Ecuador, “la información y el conocimiento tienen un rol primordial en la construcción de una nueva sociedad. Esto ha generado un nuevo impulso del gobierno hacia los territorios digitales” Plan Nacional para el Buen Vivir (2013- 2017, pág. 319)

Para el desarrollo de la presente investigación se plantearon objetivos tales como: diagnosticar la situación actual del proceso de matriculación de la PUCESE, identificar la satisfacción que genera el proceso de matriculación de la PUCESE en los estudiantes y elaborar una propuesta de mejora en el proceso de matriculación de la PUCESE.

Con todos estos antecedentes arriba indicados la presente investigación estará estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I, se describen los materiales y metodología de la investigación realizada.

Capítulo II, contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del diagnóstico y del trabajo de campo (encuestas, entrevistas, fichas de observación).

Luego se presentan las conclusiones que son el resultado de la investigación realizada y que sirven para al final presentar la propuesta alternativa para el mejoramiento del proceso de matriculación de la PUCESE seguida de las respectivas recomendaciones emitidas a la universidad.

CAPÍTULO I

MATERIALES Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizó el estudio descriptivo puesto que se describió la situación real del proceso de matriculación de la PUCESE, es decir cómo está funcionando, el grado de aceptación del mismo por parte de los estudiantes de la PUCESE, es decir se narró el diagnóstico de la gestión actual del proceso de matriculación.

Se hizo uso del método deductivo por lo que se partió de criterios, fases de gestión administrativa propuestas por diversos autores, leyes como Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), Reglamento de Régimen Académico, Normas ISO: 9001 y Normas de Control Interno para poder guiarse 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:

La Observación: se observó el proceso de matrícula de 31 estudiantes de distintos niveles y especialidades en el momento en que se llevó a cabo, tiempo que tarda el proceso de matriculación, la actitud del personal administrativo encargado de matricular y a la vez la de los estudiantes, padres de familia que están esperando poder matricular o matricularse.

La Entrevista: se tuvieron conversaciones con funcionarios de la PUCESE que intervienen en el proceso de matriculación, a quienes se les realizó un cuestionario de preguntas. La información obtenida de cada entrevista permitió conocer mejor el proceso de matriculación y obtener datos suficientes para sustentar la investigación.

También se entrevistó a la Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTLVT), ubicada en la provincia de Esmeraldas, con el fin de saber los motivos por los cuales modificaron su proceso de matriculación y a la vez conocer el proceso de matriculación que dicha universidad aplica.

La Encuesta: se la usó para a través de diez preguntas en una primera ocasión y en una 2da encuesta a través de tres preguntas, todas dirigidas a los estudiantes de la PUCESE

de diferentes escuelas, obtener resultados que permitan al término de la investigación realizada sustentar las conclusiones y recomendaciones a emitir.

Se investigó a través de encuestas, entrevistas y observación, a los estudiantes de pregrado de la PUCSE de las escuelas: Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Comercio Exterior, Educación, Diseño Gráfico, Lingüística, Sistemas, Gestión Ambiental, Enfermería, Laboratorio Clínico, también a los estudiantes de postgrado y además al personal administrativo encargado del proceso de matriculación.

De acuerdo a la fórmula estadística aplicada (ver anexos) se determinó una muestra de 306 estudiantes distribuida de la siguiente manera:

ESCUELAS DE LA PUCSE	TOTAL DE ESTUDIANTES A ENCUESTAR
Administración de Empresas	25
Comercio Exterior	34
Contabilidad y Auditoría	31
Diseño Gráfico	15
Educación	12
Enfermería	67
Gestión Ambiental	34
Hotelería y Turismo	12
Lingüística	9
Sistemas y Computación	34
Maestría en Administración de Empresas, Mención Planeación	15
Maestría en Ciencias de la Educación	6
Maestría en Tecnologías para la Gestión de la Práctica Docente	6
Tecnología Médica en Laboratorio Clínico	6
TOTAL	306

En una segunda ocasión de manera intencional para conocer cierta información que complemente las encuestas anteriormente realizadas, se encuestó a 5 estudiantes de 4to y 5 estudiantes de 7mo nivel de las diferentes especialidades de la PUCSE.

Además se entrevistó a la Universidad Técnica Luis Vargas Torres y al personal administrativo que interviene en el proceso de matriculación de la PUCESE el cual es el siguiente:

- Jefa Financiera
- Recaudadoras
- Auxiliares de matriculación
- Secretarías de Dirección de Escuela
- Secretaría General
- Dpto. Bienestar Estudiantil
- Jefe del Dpto. de Sistemas

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE RESULTADOS

DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN ACTUAL DE LA PUCESE

2.1. ASPECTOS GENERALES

2.1.01. Antecedentes de la PUCESE

La PUCESE es una de las sedes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador ubicada en la provincia de Esmeraldas, ha brindado sus servicios a la comunidad esmeraldeña desde 1981 y prueba de su trayectoria se encuentra en la revista PUCESE 30 años sirviendo a la comunidad esmeraldeña (2012).

2.1.02. Misión

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.

2.1.03. Visión

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.

2.1.04. Objetivos

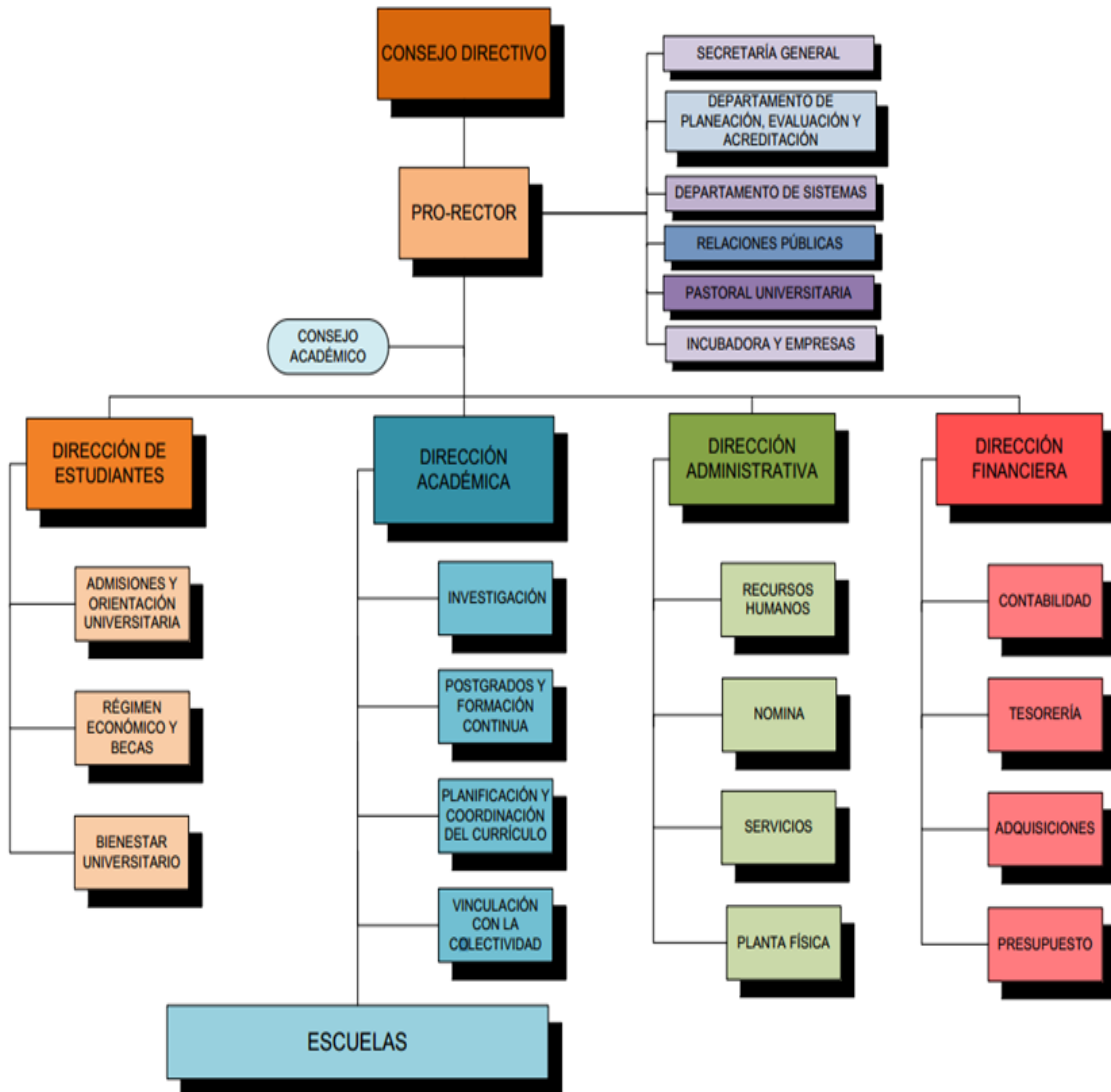
- Fortalecer la estructura y los procesos académicos y administrativos.
- Elevar el nivel académico del ingreso y egreso y la permanencia en la universidad.
- Impulsar la investigación y la innovación
- Mejorar los canales de comunicación
- Implementar las Tics en todos los niveles de la gestión académica y administrativa
- Ser universidad emprendedora con capacidad para generar proyectos empresariales y procesos de liderazgo orientados a los planes de desarrollo provincial y nacional.
- Fortalecer los vínculos con la comunidad para las transformaciones efectivas en la provincia.

2.1.05. Estructura Orgánica

La estructura organizativa con la que actualmente cuenta la PUCESE es la que se detalla a continuación:

Ilustración 1

Estructura Organizativa de la PUCESE



Fuente: Página web de la PUCESE

Del organigrama de la PUCESE se tomaron las áreas o dptos. que intervienen en el proceso de matriculación, las mismas que son reflejadas en la ilustración 2.

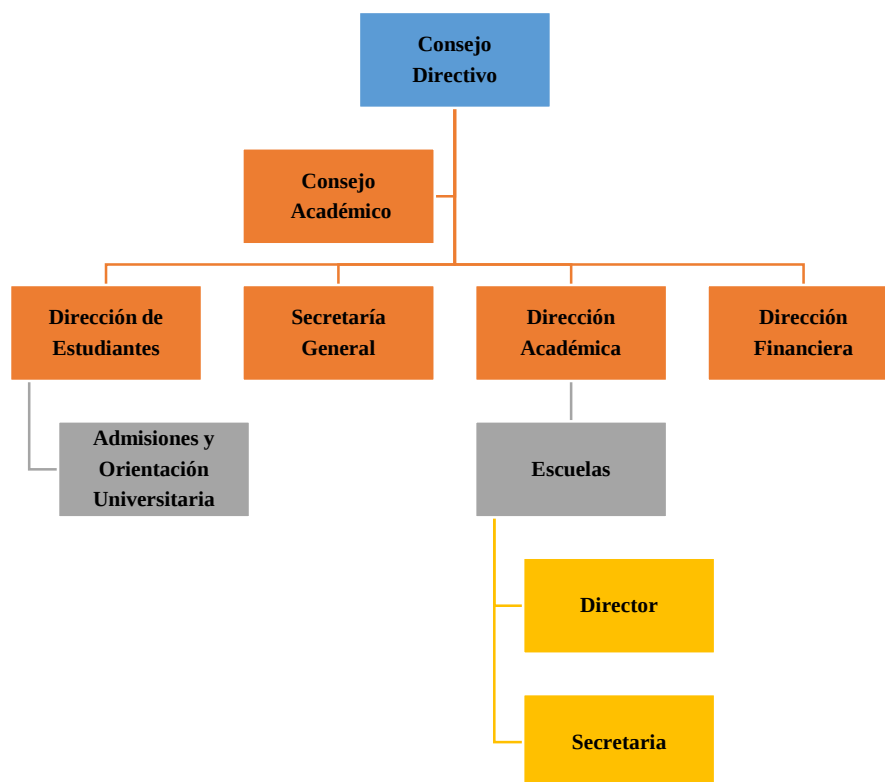


Ilustración 2
Estructura Organizativa del Proceso de Matriculación de la PUCESE

- Consejo Directivo:

Interviene cuando hay resoluciones, políticas en el proceso que necesitan ser revisados, discutidos para su aprobación o desaprobación.

- Consejo Académico:

Interviene en caso de cambios en el proceso como aumento de días para matricularse, aumento de personal para el período de matriculación, se reunirá para revisar, discutir y aprobar o no dichos cambios.

- Dirección de Estudiantes: Dentro de éste departamento interviene el área de Admisiones y Orientación Universitaria, la misma que se encarga de solicitar y registrar los datos del estudiante que se matricula en nivelación y a la vez le llena la hoja de créditos al estudiante y le indica el valor a pagar.

- Secretaría General: se encarga de registrar información del estudiante que se matriculará en primer nivel y a la vez le entrega la hoja de créditos la misma que luego de ser llenada por el estudiante es aprobada por secretaría general para que el estudiante proceda a cancelar el valor de la matrícula.

- Dirección Académica: dentro de éste departamento se encuentran las Escuelas las cuales intervienen en el proceso de matriculación de la siguiente manera:

- Director: Revisar y aprobar solicitudes emitidas por los estudiantes según el caso que se le presente en el período de matrícula. También informar y autorizar a la Secretaria para que proceda con los siguientes pasos de acuerdo a la situación que se presente en el período de matrícula.

- Secretaria: Emitir memorándum a secretaría general para que comprueben que aquellos estudiantes que retoman sus estudios no haya pasado de los 5 años desde que se retiró de la Universidad. También para casos de estudiantes egresados con la finalidad de que comprueben en secretaría general que el estudiante no haya pasado del período de gracia.

- Entregar la hoja de crédito al estudiante para que la llene indicando las materias que tomará.

- Revisar y Asentar el valor a pagar de la matrícula en la hoja de crédito (una vez revisada y que esté sin errores).

- Dirección Financiera: en este departamento interviene todo el personal de todas las áreas existentes dentro del mismo para realizar las mismas funciones de matricular a los estudiantes con la finalidad de agilizar el proceso. Realizan las siguientes actividades dentro del proceso de matriculación:

- Otorgarle el turno al estudiante

- Pedirle la hoja de crédito para verificar en el sistema las materias a tomar y generar la proforma

- Preguntarle la forma de pago por la que optará el estudiante, las cuales son:

- Efectivo

- Cheque al día

- 50% Efectivo y 50% Cheques (3 cheques posfechados)

- Tarjeta de Crédito

- Débito Bancario

- Transferencia
- Beca del Estado
- Crédito Educativo o Beca Laboral
- Crédito IECE
- Generar la factura una vez que el estudiante haya cancelado la matrícula (en el instante o al día siguiente según la forma de pago)

2.2. PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE

2.2.01. Antecedentes del Proceso de Matriculación de la PUCESE

Para conocer la trayectoria del proceso de matriculación de la PUCESE, se entrevistó a la Jefa del Dpto. Financiero, M.sc. María Elena Vélez (ver anexo 12), quien ha formado parte del proceso desde el 2005 y ha venido planteando mejoras en el mismo dentro de la parte académica y administrativa. También se tomó parte de la información brindada por la Sra. Elba Toscano (ver anexo 8), quien lleva laborando en el Dpto. Financiero desde hace 25 años.

El proceso de matriculación ha tenido los siguientes cambios:

Áreas:

Anteriormente los estudiantes se matriculaban en Secretaría General pero a partir del 2012 el proceso de matriculación está segmentado de la siguiente manera:

- Dpto. Bienestar Estudiantil: para estudiantes de nivelación.
- Secretaría General: para estudiantes de 1er nivel.
- Secretarías de Escuela: para los estudiantes a partir de 2do nivel en adelante.

Hoja de Crédito:

- En el 2004, Karmele Equiza, modificó la hoja de créditos de la PUCESE, la cual antes no era manejada por el estudiante sino por el personal encargado del proceso y no permitía la selección de materias de arrastre sino únicamente las materias correspondientes al período de clases a iniciarse.

- Anteriormente era entregada a todos los estudiantes en Secretaría General y luego por el Dpto. Financiero. A partir del 2012 es entregada a los estudiantes de nivelación por Bienestar Estudiantil, para los de 1er nivel por Secretaría General y para el resto de estudiantes a partir de 2do nivel está a cargo de las diferentes secretarías de Escuela.

Turno:

- En el 2011 se incluyó el turno con ticket y la sala de espera dentro del proceso de matriculación para evitar las enormes colas que se formaban durante dicho proceso.
- Antes se establecía el tiempo de matrícula para todos los estudiantes al mismo tiempo pero a partir del 2012 se determinó días específicos por escuelas para minorar la aglomeración de estudiantes en la PUCESE y agilizar el proceso de matriculación.

Pago:

- En la actualidad el estudiante no está obligado a presentar en ventanilla el comprobante de pago puesto que mediante cruce de información con el Banco la universidad puede verificar el pago del estudiante. Anteriormente surgían casos en que los estudiantes perdían, extraviaban su comprobante de pago y en el Dpto. Financiero no podían asentar como estudiante matriculado porque no había como comprobar su pago.
- Implementación del Crédito PUCESE que consiste en financiar la mitad del valor de la matrícula en 3 cheques posfechados. Además surgió la condición de presentar garantía para asegurar que el estudiante pague el crédito que le ha sido otorgado puesto que, antes la PUCESE tenía una gran cartera vencida que no lograba recuperar en su totalidad.
- Inclusión de Tarjeta de Crédito como una forma de pago, lo que ha ayudado a gran parte de los estudiantes que no pueden acceder al crédito PUCESE por no poseer cheques.

Ante todo lo antes mencionado se puede evidenciar que el proceso de matriculación de la PUCESE ha ido cambiando con el pasar de los años, logrando disminuir algunas falencias

que existían en el mismo, pero todo lo que mejora debe seguir mejorando de acuerdo a las necesidades que van surgiendo con el pasar de los años.

2.2.02. Políticas de la Gestión de Matriculación de la PUCESE

La Jefa del Dpto. Financiero, M.sc. María Elena Vélez, en el año 2005 realizó un manual de procedimientos para el proceso de matriculación, de lo cual, se pudo obtener copias de las políticas y de los flujos que ella ha diseñado (ver anexos).

Cabe indicar que dicho manual que han estado utilizando hasta la actualidad no está autorizado o aprobado por Dirección Académica ni ninguna autoridad distinta a la Jefa del Dpto. Financiero. Las políticas reflejadas en el manual de procedimientos son las siguientes:

Generales:

- Se hará una reunión previa al proceso de matriculación con las unidades académicas y administrativas para determinar los cambios o mejoras al proceso de matriculación.

En esta política cabe recalcar que si acontecen cambios simples dentro del proceso de matriculación serán aprobados por la Comisión Administrativa y de ser cambios complejos serán aprobados por el Consejo Directivo.

- En el calendario académico estará establecido los periodos para el proceso de matrícula ordinaria, extraordinaria y ampliación de crédito.
- Las exenciones concedidas a los estudiantes en el valor de la matrícula deben ser previamente aprobadas por Comisión Administrativa Financiera.
- Se llevará un control secuencial de las facturas, notas de ventas y comprobantes de pago.
- Se cumplirá con los plazos establecidos por la Comisión Administrativa Financiera para las matrículas ordinarias y extraordinarias.

- Las facturas del valor de las matrículas deben ser revisadas previa entrega a los estudiantes, comparándolas con las tablas de valor de matrículas y los créditos solicitados.
- Se prohíbe el ingreso de particulares en el período de matriculación al departamento de Recaudación
- No se matriculará a ningún estudiante fuera de plazo, sin la debida autorización de la Comisión Administrativa Financiera.
- Los estudiantes están obligados, en primer orden, a inscribirse en los cursos desaprobados o en aquellos que no se presentaron de los cuales no podrán retirarse por ningún motivo, luego en aquellos cursos sugeridos, respetando las prioridades, pre requisitos, y los semestres académicos, hasta completar el límite de créditos que les es permitido. Ningún alumno podrá inscribirse en cursos que pertenezcan a más de tres consecutivos.

Hoja de Crédito:

- La hoja de crédito debe presentarse a Recaudación sin borrones, enmendaduras o tachones.

Turno:

- Se matriculará al estudiante respetando el número secuencial de los turnos.

Pago:

- La subida de los aranceles debe ser moderada y establecida de acuerdo con parámetros y criterios técnicos (IPC, inflación, etc.) los costos del semestre anterior y se incrementarán una vez al año, exceptuando en caso de emergencias económicas.

En esta política cabe recalcar que, M.sc. María Elena Vélez, en la entrevista que se le realizó indicó que determina el 5% de incremento en cada proceso de matriculación y justificó dicho porcentaje en el incremento de los sueldos de todos los empleados, en los costos y gastos que surgen de un período a otro dentro de la PUCESE, siendo la fuente de ingreso mayor los aranceles que pagan los estudiantes en cada matrícula, la más utilizada para poder pagarlos, por ello no puede basarse en el índice inflacionario sino

que se basa en el incremento de sueldos que se establece cada año más otras variables antes mencionadas.

- Todos los estudiantes de la PUCESE tienen derecho de acogerse al crédito estudiantil hasta el 50% del valor total de la matrícula.
- El crédito estudiantil debe cancelarse en tres partes el 33.33% en 30 días después, el otro 33.33% en 60 días y el saldo (33.34%) en 30 días más.
- El crédito estudiantil PUCESE debe estar garantizado con un documento de ley que les exija el pago, además deberán firmar un compromiso de pago donde se detallará con claridad las fechas de sus obligaciones y las sanciones por incumplimiento
- Los trabajadores PUCESE pueden acogerse al crédito educativo el mismo que será cancelado en seis meses con cuotas iguales.
- Se llamará a los estudiantes, una semana antes, para recordarles que los cheques entregados serán depositados en la fecha acordada.
- En caso de que la institución financiera devuelva algún cheque por cualquier concepto, se cobrará el valor de una multa más la comisión bancaria.
- Si los estudiantes abonaron una cantidad mínima del valor total del cheque, y no se acercaron a cancelar el saldo hasta la fecha establecida, la institución tiene la potestad de realizar el depósito. El saldo a favor del valor cheque será ingresada a la cuenta transitoria.
- Si el estudiante cancela el valor del cheque protestado el día de la notificación por parte de la PUCESE, éste pagará solamente el valor de la comisión bancaria y no el de la multa.
- Se deberá entregar inmediatamente al cliente el respectivo comprobante de pago, una vez que se haya recibido el dinero.
- Los propietarios de las tarjetas de créditos deberán estar presente en el momento de la transacción por matriculación para la firma verificación de la misma con su respectiva cédula.
- Ningún trabajador de la institución, que no es responsable de la recaudación, puede recibir documentos ni dinero por parte de los estudiantes y clientes.
- Vencido el plazo de los pagos de los dividendos de las matrículas, se reportará a Secretaría General el listado de los estudiantes que no han cancelados para proceder con las sanciones establecidas.

- Los datos ingresados por los responsables de la Oficina de Registros y Matrícula permanecerán inalterables. La actualización y/o modificación de la información genera nuevos registros y seguirá un procedimiento de autorización por la Coordinación Académica, con su autorización correspondiente, permitiendo acceso a la base de datos, en los niveles previamente convenidos.

Para ayudar a financiar el valor de la matrícula el alumno puede abonar dicho valor en partes, a partir de \$ 10 dólares y con posterioridad legalizar la matrícula. El fondo garantiza en su parte proporcional a las fechas establecidas para cancelación los créditos que no van al 50/50.

- De existir inconvenientes para registrar créditos al momento de matricularse los estudiantes deben dejar el dinero en tránsito hasta legalizar dichas asignaturas en un plazo no mayor a un semestre.
- Los estudiantes deben retirar en ventanilla de recaudación la factura previa la entrega de la papeleta de depósito.

2.2.03. Descripción del Proceso de Matriculación Actual de la PUCESE

La PUCESE maneja un tríptico (ver anexos) donde detalla el proceso de matriculación para nivelación, 1er nivel, para estudiantes a partir de 2do nivel, y cada uno de los Dptos. que intervienen en el proceso de matriculación conocen la parte que les corresponde dentro de dicho proceso.

Para los estudiantes de NIVELACIÓN interviene la siguiente área:

- Admisiones y Orientación Universitaria:

Es donde el estudiante debe acercarse para:

- Retirar la ficha de aprobación del examen de admisión
- Solicitar y llenar la hoja de créditos

Una vez que el estudiante tenga lista su hoja de crédito debe entregar en ésta área los requisitos que constan en anexos: tríptico.

Cabe indicar que actualmente no existe funciones específicas para cada personal encargado de matricular al estudiante de nivelación puesto que lo mismo que hace la

Directora del Departamento lo hace la Orientadora o quien le ayude en el período de matriculación.

Para los estudiantes de PRIMER nivel:

- Secretaría General:

En esta área la Secretaria que sea asignada para matricular al estudiante realiza las siguientes actividades o funciones:

- Entrega al estudiante la hoja de crédito, el estudiante la llena y entrega a la secretaria para que verifique y autorice el pago de la matrícula.
- En caso de faltar información, datos del estudiante, la secretaria añadirá lo faltante en la ficha del estudiante (ficha que pasa con los datos que se obtuvo del estudiante cuando estuvo en nivelación).

Para los estudiantes REGULARES (a partir del 2do. nivel en adelante):

- Escuelas:

El estudiante acudirá a la escuela de la que forma parte donde lo atenderá la Secretaria de la escuela para:

- Entregarle la hoja de crédito para que la llene indicando las materias que tomará
- Revisar y Asentar el valor a pagar de la matrícula en la hoja de crédito (una vez revisada y que esté sin errores)

Para los estudiantes que RETOMAN sus estudios:

- Escuelas:

Dentro de la escuela a la que pertenezca el estudiante, interviene:

- Director: quien dentro del proceso de matriculación realiza las siguientes funciones:
 - Revisar y aprobar la solicitud emitida por el estudiante que desea retomar sus estudios
 - Informar y autorizar a la Secretaria para que proceda con los siguientes pasos para matricular al estudiante que retorna.
- Secretaria:
 - Emite un memorándum a secretaría general para que comprueben que el estudiante que retoma sus estudios no haya pasado de los 5 años desde que se retiró de la Universidad.

- Entrega la hoja de crédito al estudiante para que la llene indicando las materias que tomará (una vez que secretaria general recibe el memorándum)
- Revisar y Asentar el valor a pagar de la matrícula en la hoja de crédito (una vez revisada y que esté sin errores).

Para los estudiantes EGRESADOS:

Para los egresados que retornen a la universidad para graduarse y que no haya transcurrido más de 1 año desde que egresó intervienen:

- Director:
 - Revisar y aprobar la solicitud emitida por el estudiante que desea retornar a la universidad para graduarse.
 - Informar y autorizar a la Secretaria para que proceda a indicarle al estudiante egresado los valores a pagar por la tesis de grado.
- Secretaria:
 - Indica al estudiante egresado los valores a pagar en ventanilla por la tesis de grado.

Para los egresados que retornen a la universidad para graduarse y que haya transcurrido más de 1 año desde que egresó intervienen:

- Director:
 - Revisar y aprobar la solicitud emitida por el estudiante que desea retornar a la universidad para graduarse.
 - Informar y autorizar a la Secretaria para que proceda a indicarle al estudiante egresado las materias que debe tomar como actualización de conocimientos.
- Secretaria:
 - Entrega la hoja de crédito al estudiante para que la llene indicando las 2 materias que tomará.
 - Revisar y Asentar el valor a pagar de la matrícula en la hoja de crédito (una vez revisada y que esté sin errores).

Para los estudiantes de Postgrado

El área de Secretaría de Postgrado interviene en el proceso de matriculación de todos los estudiantes de Postgrado sin considerar el tipo de Maestría ni el nivel en el que se encuentren.

Cabe indicar que la única diferencia se da en que aquellos estudiantes de Postgrado que se matriculan en 1er. Nivel deben acercarse a dicho departamento y cumplir con una serie de requisitos los cuales se detalla más adelante en la parte de la propuesta.

A pesar de que cada quien conozca su tarea, no cuentan con un flujo del proceso de matrícula que abarque a representar de manera gráfica todo el proceso aunque cabe recalcar que el Dpto. Financiero tiene un flujograma (ver anexos) pero enfocado más a la parte de la hoja de crédito y forma de pago, es decir, no abarca el inicio del proceso (la totalidad del mismo).

Por tal razón a través de las ilustraciones nº 9, 15, 16, 22, 28, 33, 39 y 45, la cuales se encuentran más adelante (en la propuesta), se pretende dejar plasmado de manera gráfica todo el proceso de matriculación para los estudiantes de nivelación, 1er nivel y para los estudiantes a partir del 2do nivel, con la finalidad de luego poder proponer mejoras en dichos procesos.

2.3. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN QUE GENERA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE EN LOS ESTUDIANTES

2.3.01. Criterio de los estudiantes acerca del proceso de matriculación de la PUCESE

De 306 estudiantes encuestados el 87% califica entre regular (81%) y pésimo (6%) al proceso de matriculación de la PUCESE mientras que tan solo el 13% lo califica como excelente.

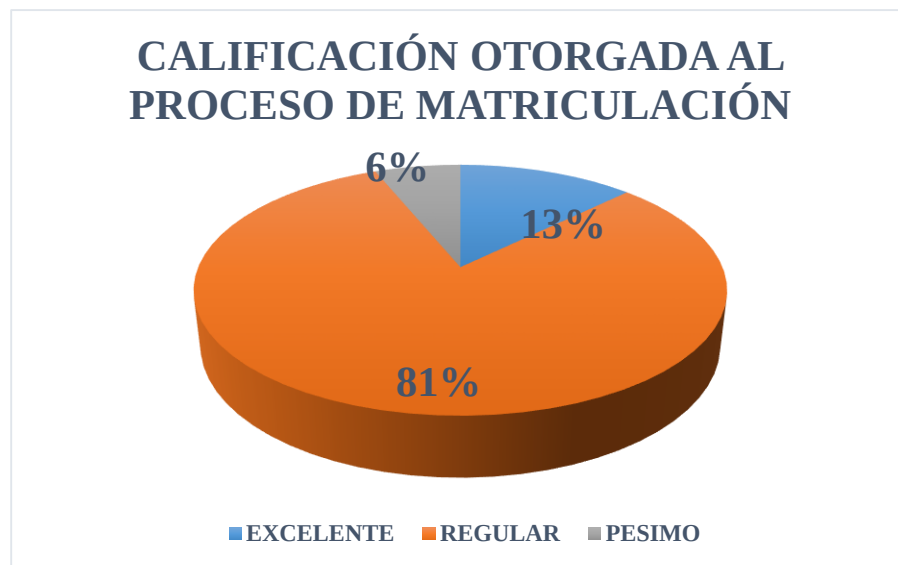


Ilustración 3

Del 87% que no considera al proceso de matriculación excelente, el 51% no está satisfecho con la atención brindada por el personal que intervino en el proceso de matriculación de la PUCESE debido a que el personal no es ágil, es poco cordial (atienden de mala manera) y sobre todo que en épocas de matrículas se valen de pasantes de la misma Universidad para que ayuden en el período de matrículas y al ser nuevos en dicha labor se tardan un poco más que el personal fijo que siempre ha intervenido en el proceso de matrículas.

Además ese 87% anteriormente mencionado, considera en un 64% que el proceso de matriculación es lento, el 29% lo considera demasiado lento y apenas el 7% considera al proceso de matriculación rápido.

Del 87% expresó en un 96% que querían que el proceso de matriculación de la PUCESE cambie por razones como proceso lento, tedioso y por insatisfacción para con la atención brindada por el personal que interviene.

Del 96% que quieren que el proceso de matriculación de la PUCESE cambie, en un 86% preferirían matricularse a través del internet y solo el 14% de manera presencial.

En lo que respecta a la forma de pago de ese 96%, quieren en un 44% que sea por transferencia, 31% en efectivo, 14% mediante tarjeta de crédito y un 11% con cheque.

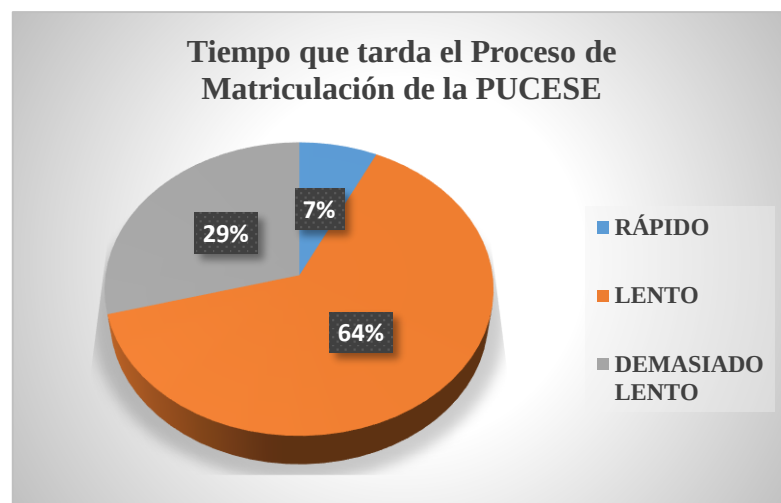


Ilustración 4

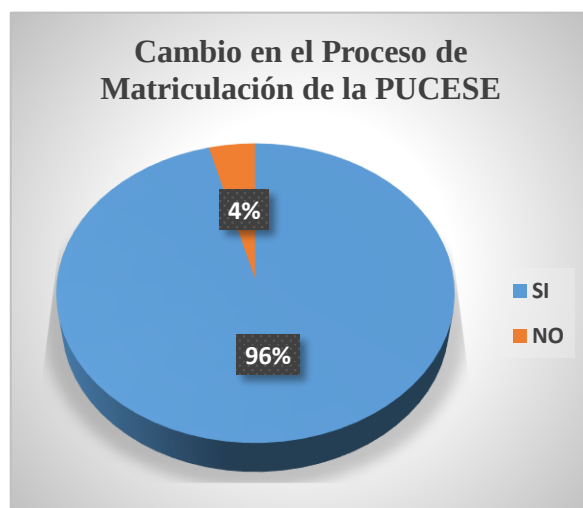


Ilustración 5

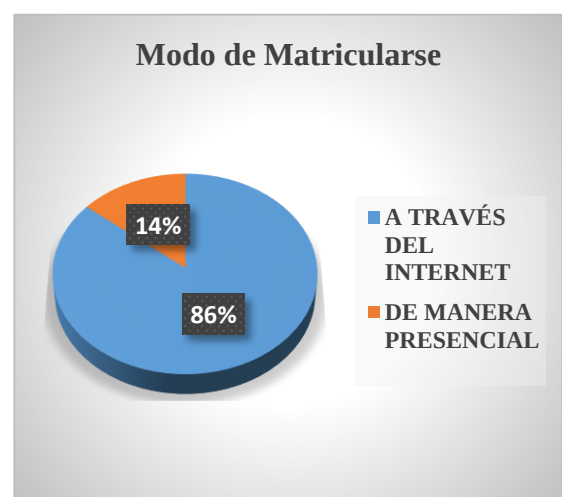


Ilustración 6

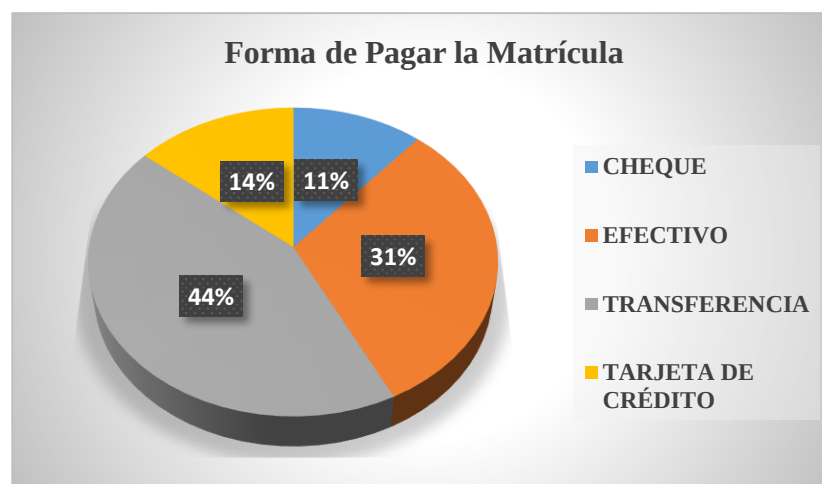


Ilustración 7

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

De manera intensional para conocer cierta información que complemente las encuestas anteriormente realizadas, se encuestó a 5 estudiantes de 4to y 5 estudiantes de 7mo nivel de las diferentes especialidades de la PUCESE.

Cabe indicar que se tomó 2 niveles de todas las especialidades debido a que son los niveles que la mayoría de las escuelas tienen abiertos en común. A excepción de la escuela de Laboratorio Clínico puesto que solo tiene estudiantes egresados que se encuentran realizando prácticas en diferentes partes del Ecuador, motivo por el cual se pudo obtener información de 4 estudiantes a quienes se logró contactar.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

De 104 estudiantes encuestados de todas las especialidades de la PUCESE, el 36% canceló en efectivo el valor de la matrícula, el 29% optó por el crédito PUCESE que consiste en cancelar el 50% en efectivo y la diferencia en 3 cheques posfechados. El 18% canceló el 50% en efectivo y 50% con tarjeta de crédito. El 17% restante está complementado por aquellos estudiantes que cancelaron a través del crédito IECE, tarjeta de crédito, transferencia bancaria y demás formas de pago.

En la Ilustración 8 se puede notar de manera resumida los resultados mencionados anteriormente, dichos porcentajes lo que permiten ver es que la mayoría de los estudiantes cancelan la totalidad o parte de su matrícula en efectivo y por ellos se podría incentivarlos a que opten por hacerlo mediante transferencia con la finalidad de que tengan mayor comodidad al momento de realizar el pago.

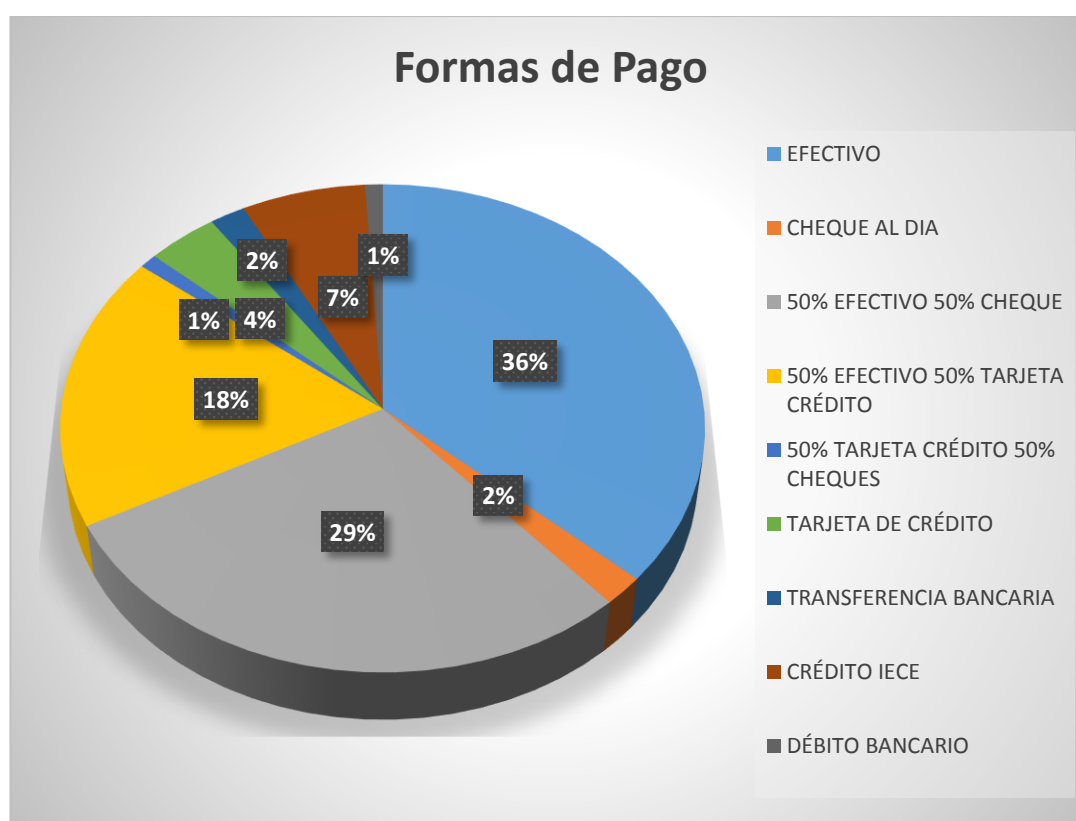


Ilustración 8

Cabe indicar que las 2 preguntas restantes fueron de modalidad abierta y hacían énfasis a lo siguiente:

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

De los 104 estudiantes encuestados, 95 estudiantes que representa el 95% del total de encuestados, expresaron que la dificultad que tuvieron fue el haber esperado demasiado tiempo para que la Secretaria de Escuela revisara la hoja de créditos entregada por el estudiante y procediera a asentar en dicha hoja de créditos el valor a pagar por el

estudiante. Mientras que un 5% de los estudiantes encuestados manifestaron que no tuvieron dificultades.

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

A pesar que en la pregunta anterior un 5% expresó que no tuvieron dificultades con el llenado y aprobación de la hoja de créditos, en las sugerencias 100 estudiantes de 104, lo cual representa el 96% de la muestra expresaron que para agilizar el proceso de llenado y aprobación de la hoja de créditos sugieren que se lo realice dicho proceso a través de la página web de la PUCESE para que cada estudiante a través de su usuario pueda marcar las materias que tomará en el semestre y a la vez conozca el valor que debe pagar al momento de matricularse.

DISCUSIÓN

El diagnóstico realizado al proceso de matriculación de la PUCESE reveló algunos resultados entre ellos el hecho de que el Dpto. Financiero a pesar de tener un manual del proceso de matriculación, de acuerdo a lo expresado por la Msc. Maria Elena Vélez (ver anexo 5), desde el 2005 ella elaboró dicho manual y únicamente ha sido autorizado por sí misma para ponerlo en práctica. El tener un manual de procedimientos es positivo para una institución pero debe estar siempre autorizado por las autoridades pertinentes para que tenga valor y legalidad.

En cuanto al grado de satisfacción de los estudiantes para con el proceso de matriculación se pudo detectar según encuestas aplicadas, que el 95% tuvo como dificultad durante el proceso de matriculación el haber esperado demasiado tiempo para que la Secretaria de Escuela revisara la hoja de créditos entregada por el estudiante y procediera a asentar en dicha hoja de créditos el valor a pagar por el estudiante.

Según las entrevistas realizadas a parte del personal que interviene en el proceso de matriculación (ver anexos 3 y 4) el tiempo que tardan en aprobar la hoja de créditos del estudiante es de 5 a 20 minutos y que en el momento en que está en ventanilla, el estudiante llega a tardar de acuerdo a la forma de pago que haya seleccionado de 1 a 15 minutos.

De acuerdo a los estudiantes observados durante el período de matriculación que se llevó a cabo en abril del 2014 (ver anexo 5) se pudo determinar que un estudiante llega a tardar en la parte de llenado y aprobación de la hoja de créditos entre 5 a 45 minutos y en ventanilla (sin incluir el tiempo de espera) tardan de 5 a 20 minutos.

Es importante recalcar que debe existir calidad en todo proceso o producto que se ofrezca y el tardar demasiado en la etapa de llenado y aprobación de la hoja de créditos de la PUCESE, genera insatisfacción en los estudiantes por ende la calidad del proceso de matriculación se ve afectado. La Ley Orgánica de Educación Superior, en el artículo 93 Principio de Calidad, determina que la educación superior debe buscar calidad constante y menciona que también se la busca de manera sistemática es decir, de manera ordenada, planificada y es así como debe ser el proceso de matriculación de la PUCESE, debe brindarle al estudiante una atención y un servicio de calidad.

Con el propósito de obtener opiniones que ayuden a dar soluciones de mejoras en la calidad y satisfacción de los estudiantes en el proceso de matriculación de la PUCESE se

les preguntó a los estudiantes encuestados (2da encuesta antes mencionada) qué proponían para que mejore dicha etapa y en las sugerencias el 96% de la muestra expresaron que para agilizar el proceso de llenado y aprobación de la hoja de créditos sugieren que se lo realice dicho proceso a través de la página web de la PUCESE para que cada estudiante a través de su usuario pueda marcar las materias que tomará en el semestre y a la vez conozca el valor que debe pagar al momento de matricularse.

El hacer uso de las tecnologías es algo que actualmente se está buscando en el Ecuador, “la información y el conocimiento tienen un rol primordial en la construcción de una nueva sociedad. Esto ha generado un nuevo impulso del gobierno hacia los territorios digitales” Plan Nacional para el Buen Vivir (2013 - 2017, pág. 319).

Cabe indicar que la Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTLVT), ubicada en la ciudad de Esmeraldas, desde el 2012 cambió su proceso de matriculación por un proceso online y según lo expresado por el Ing. Carlos Plata, quien participó en la elaboración del sistema de matriculación online (ver anexo 7), éste ayudó a optimizar tiempos, agilizar el proceso de matriculación, eliminar colas, y sobre todo a satisfacer los reclamos de los estudiantes puesto que antes tenían que ir hasta la universidad y tardaban hasta 15 días intentando matricularse y ahora lograron brindarle comodidad y a la vez mejorar el grado de satisfacción en los mismos para con el proceso de matriculación de la UTLVT.

La PUCESE al llegar a tener el proceso de matriculación sistematizado a través de su página web, además de cumplir con lo que determina el objetivo 11 del Plan Nacional del Buen Vivir, optimizará recursos como: tiempo y personal, a la vez logrará suplir la insatisfacción de sus estudiantes en cuanto al proceso de matriculación. Es por ello que se pretende aportar a la universidad con la siguiente propuesta de mejora denominada **MODELO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE**.

CONCLUSIONES

Luego de haber diagnosticado el proceso de matriculación actual de la PUCESE, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El manual del proceso de matriculación de la PUCESE que manejan en el Dpto. Financiero no está aprobado por el Consejo Académico, Dirección Académica o por Pro rectorado pero cabe indicar que a pesar de no estarlo, ha sido utilizado desde el 2005 hasta la actualidad, es decir, por más de 9 años sin tener el debido aval legalmente.
- Los tiempos que genera el proceso de matriculación, sobre todo la parte de llenado y aprobación de la hoja de créditos, son largos y afectan el grado de satisfacción de los estudiantes. Entre la insatisfacción que sienten está el tener que ir hasta la PUCESE, sobre todo en aquellos estudiantes que viven fuera del cantón de Esmeraldas y que tardan un largo tiempo para poder llegar a la universidad con la finalidad de lograr matricularse en un solo día para no tener que regresar a la PUCESE gastando tiempo y dinero en transportarse.

RECOMENDACIONES

Al concluir la investigación realizada y a la vez al haber plasmado la propuesta del modelo de gestión para el proceso de matriculación de la PUCESE se establecieron las siguientes recomendaciones dirigidas a la Dirección Académica y al Pro Rector de la Universidad:

- Analizar minuciosamente la propuesta que se les ha entregado con la finalidad de que decidan si es necesario ponerla en práctica con la finalidad de mejorar el proceso de matriculación de la universidad.
- Realizar el proceso de matriculación sistematizado para agilizar el proceso y a la vez minorar la insatisfacción de los estudiantes para con el proceso de matriculación.
- Aprobar legalmente el Manual de Procedimientos existente para el proceso de matriculación de la PUCESE y a la vez implementarle las políticas presentadas en la propuesta.

GUÍA ALTERNATIVA PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE



CAPÍTULO III

PROPUESTA DE UNA GUÍA ALTERNATIVA PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LA PUCESE

El proceso de matriculación actual de la PUCESE, varía en la parte de llenado y aprobación de la hoja de créditos para estudiantes:

- De Nivelación
- De 1er nivel
- De 2do nivel en adelante
- Que Retornan a la PUCESE
- Egresados menos de 2 años
- Egresados más de 2 años
- Estudiantes de Postgrado (Maestrías)

Por tal razón se presentará una propuesta de proceso de matriculación para cada uno de dichos casos.

Objetivo de la Propuesta:

Agilizar el proceso de matriculación a través del uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad del mismo y a la vez el grado de satisfacción de los estudiantes.

Alcance de la Propuesta:

Todo el proceso de matriculación de la PUCESE tanto para los estudiantes de Pregrado como los de Postgrado.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES DE NIVELACIÓN

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes de Nivelación es el siguiente:

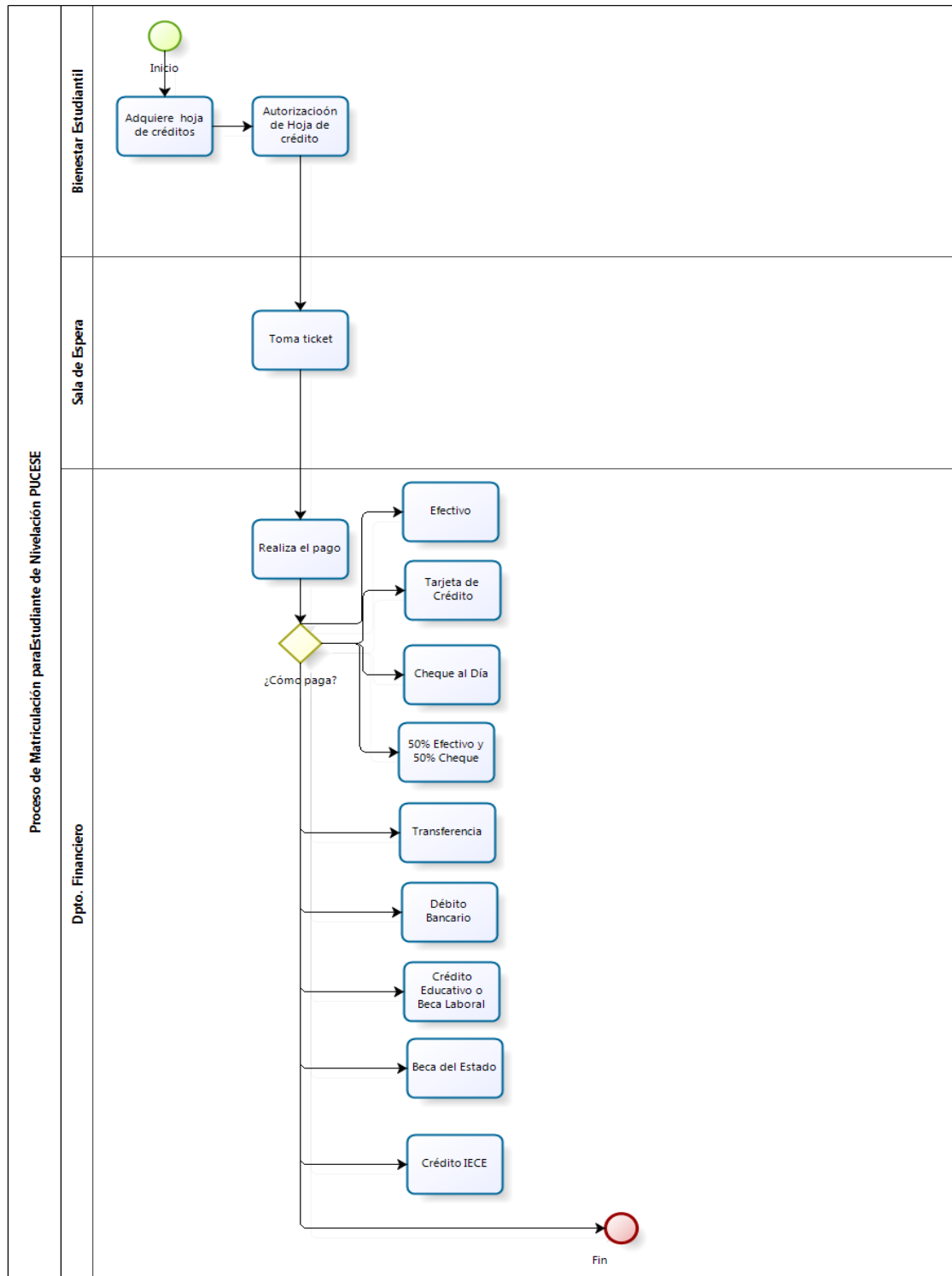


Ilustración 9
Flujo del Proceso de Matriculación para Estudiantes de Nivelación

A continuación en las ilustraciones 10, 11, 12 y 13 se detallarán el proceso de matriculación de nivelación actual y el propuesto de manera segmentada para una mejor explicación del mismo.

Con el proceso actual el estudiante debe dirigirse a Bienestar Estudiantil a retirar la hoja de créditos para llenarla y a la vez dejar la siguiente información:

- Original y copia del Título o Acta de Grado, refrendado
- Copia de cédula a color o pasaporte (con la visa correspondiente)
- Copia de papeleta de votación
- 2 fotografías tamaño carnet

Al momento en que entrega la información ya mencionada, entrega la hoja de créditos para que sea aprobada y así poder conocer el valor a pagar en ventanilla.

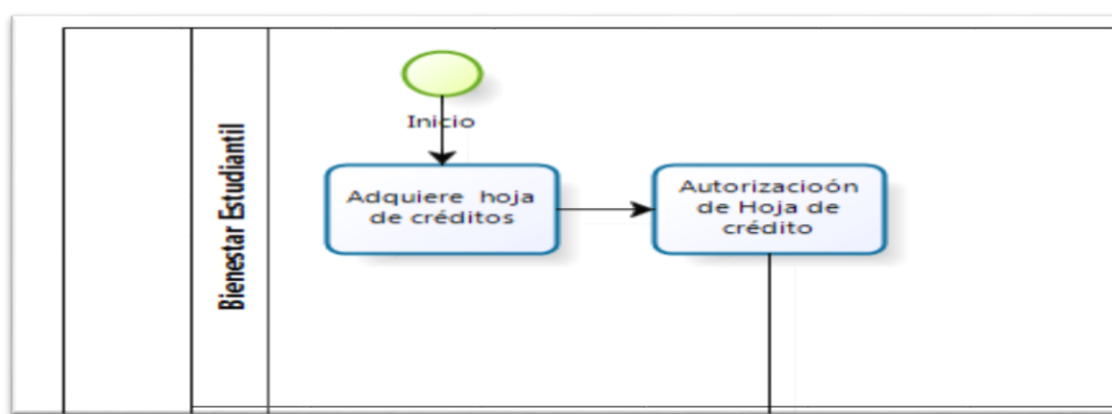


Ilustración 10
Departamento de Bienestar Estudiantil Proceso de Matriculación Actual

En el proceso de matriculación propuesto en el área de Bienestar Estudiantil sucede lo siguiente:

- Solicita la siguiente información al estudiante:
 - Original y copia del Título o Acta de Grado, refrendado
 - Copia de cédula a color o pasaporte (con la visa correspondiente)
 - Copia de papeleta de votación
 - 2 fotografías tamaño carnet

La información entregada por el estudiante servirá para la creación de una base de datos que a medida que el estudiante vaya aprobando los niveles será actualizada y servirá para que la PUCESE tenga información actual de cada uno de sus estudiantes.

- Si la información entregada por el estudiante está completa, se le entrega un usuario y clave para que proceda a matricularse vía online desde su computador.

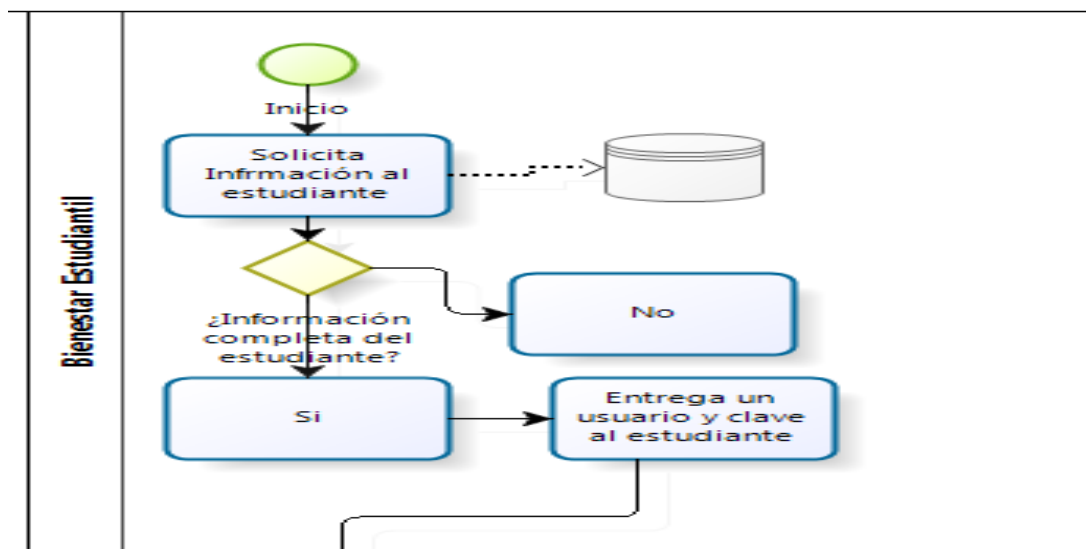


Ilustración 11
Departamento de Bienestar Estudiantil Proceso de Matriculación Propuesto

Tal y como se muestra en la ilustración 12, el estudiante una vez que obtiene su usuario y clave desde un computador realizará lo siguiente:

- Ingresa a la página de la PUCESE
- Ingresa usuario y clave
- Selecciona la especialidad a seguir con la finalidad de que le aparezcan solo las materias relacionadas a la especialidad que haya escogido.
- Por ser nivelación marcará todas las materias que le aparezcan y clic en aceptar.
- Selecciona la forma de pago.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el

departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.

- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

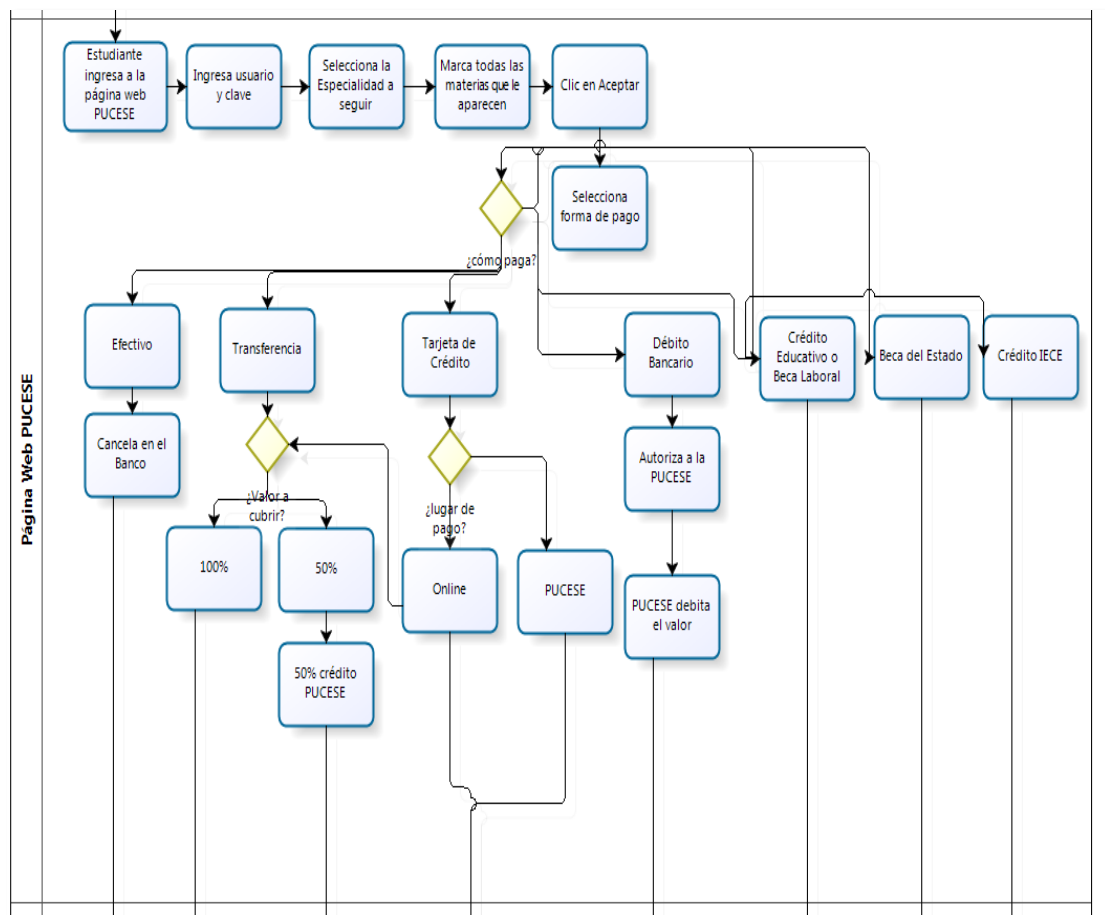


Ilustración 12
Página Web en el Proceso de Matriculación Propuesto

En la ilustración 13 se muestra que una vez que el estudiante a través de la página web haya seleccionado la forma de pago se acercará a la PUCESE:

- Toma ticket y espera su turno
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago
- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.
- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

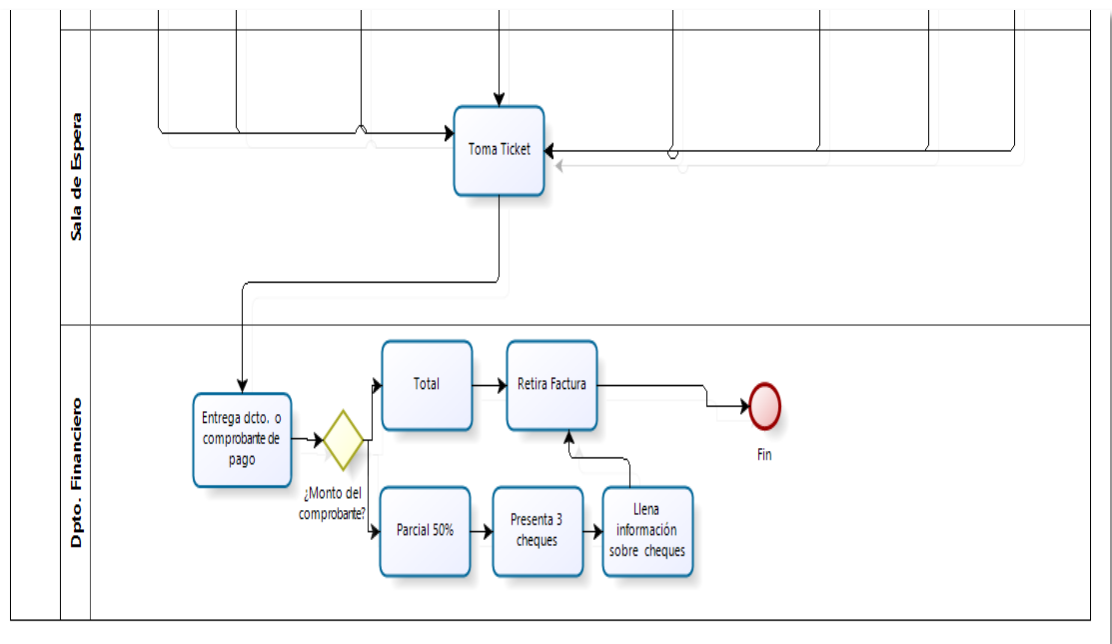


Ilustración 13
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes de Nivelación, en la ilustración 14 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

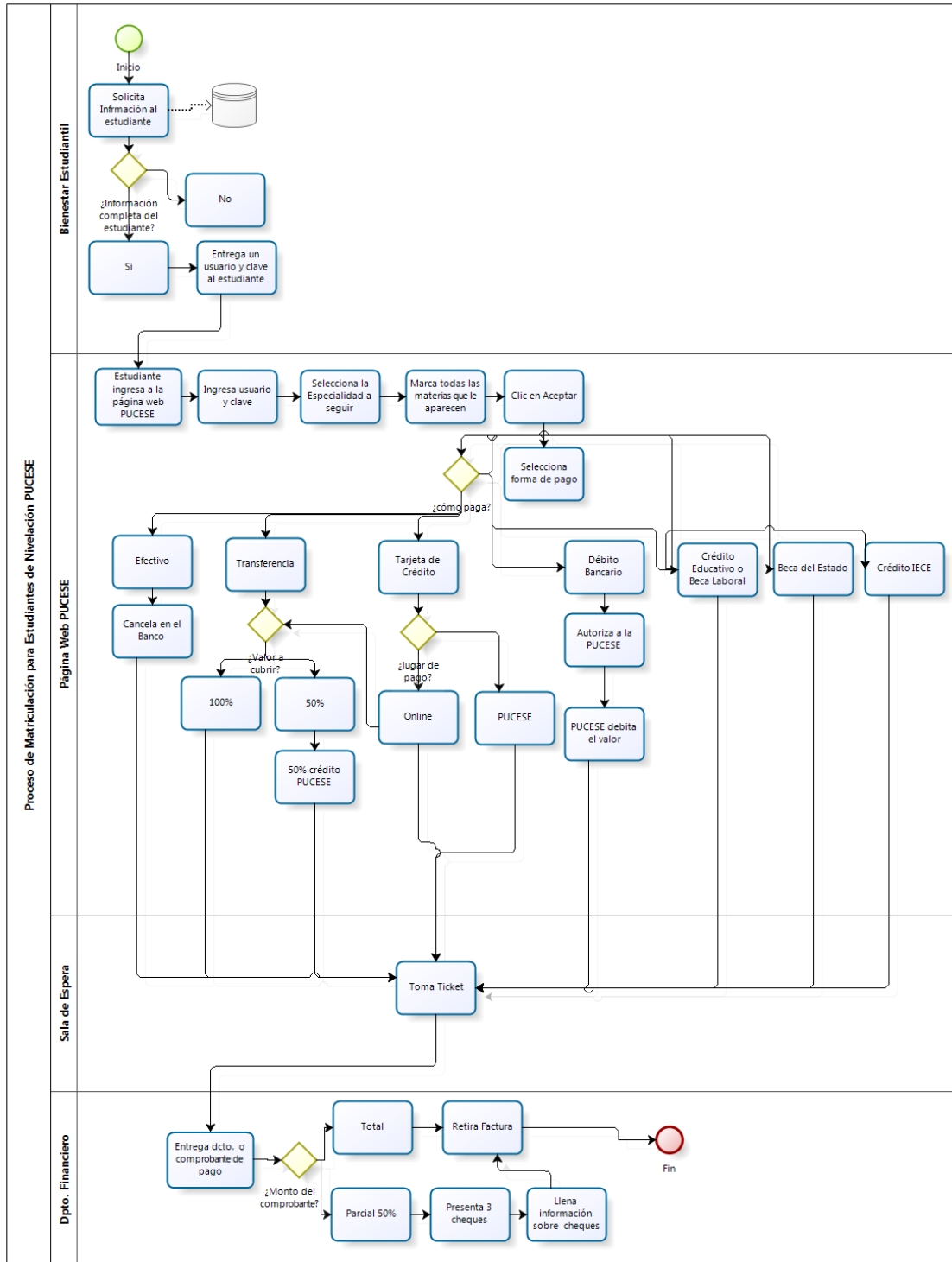


Ilustración 14
Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de Nivelación

Con lo propuesto se busca optimizar tiempo tanto a la PUCese como a los estudiantes que según la ficha de observación (ver anexo 5) tardan de 10 a 30 minutos únicamente en Bienestar Estudiantil ocasionándoles un proceso de matriculación largo y tedioso sobre

todo en aquellos que viven lejos de la universidad y muchas veces no alcanzan a hacer todo su trámite en un solo día.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Nivelación

El proceso de matriculación para estudiantes de nivelación tendrá las siguientes políticas generales:

- Otorgar 2 días por escuela para que se matriculen los estudiantes.
- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE podrán acercarse a la PUCESE a retirar la factura en días posteriores al período de matrícula con la finalidad de evitar demasiada aglomeración en la sala de espera.
- Se acercarán a la PUCESE dentro del período de matrícula estipulado aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE y quiénes tengan Beca del Estado.
- Aquellos estudiantes que hayan cancelado vía online o en el Banco deberán acercarse a ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la matrícula.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES DE 1ER NIVEL

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes de 1ER Nivel es el siguiente:

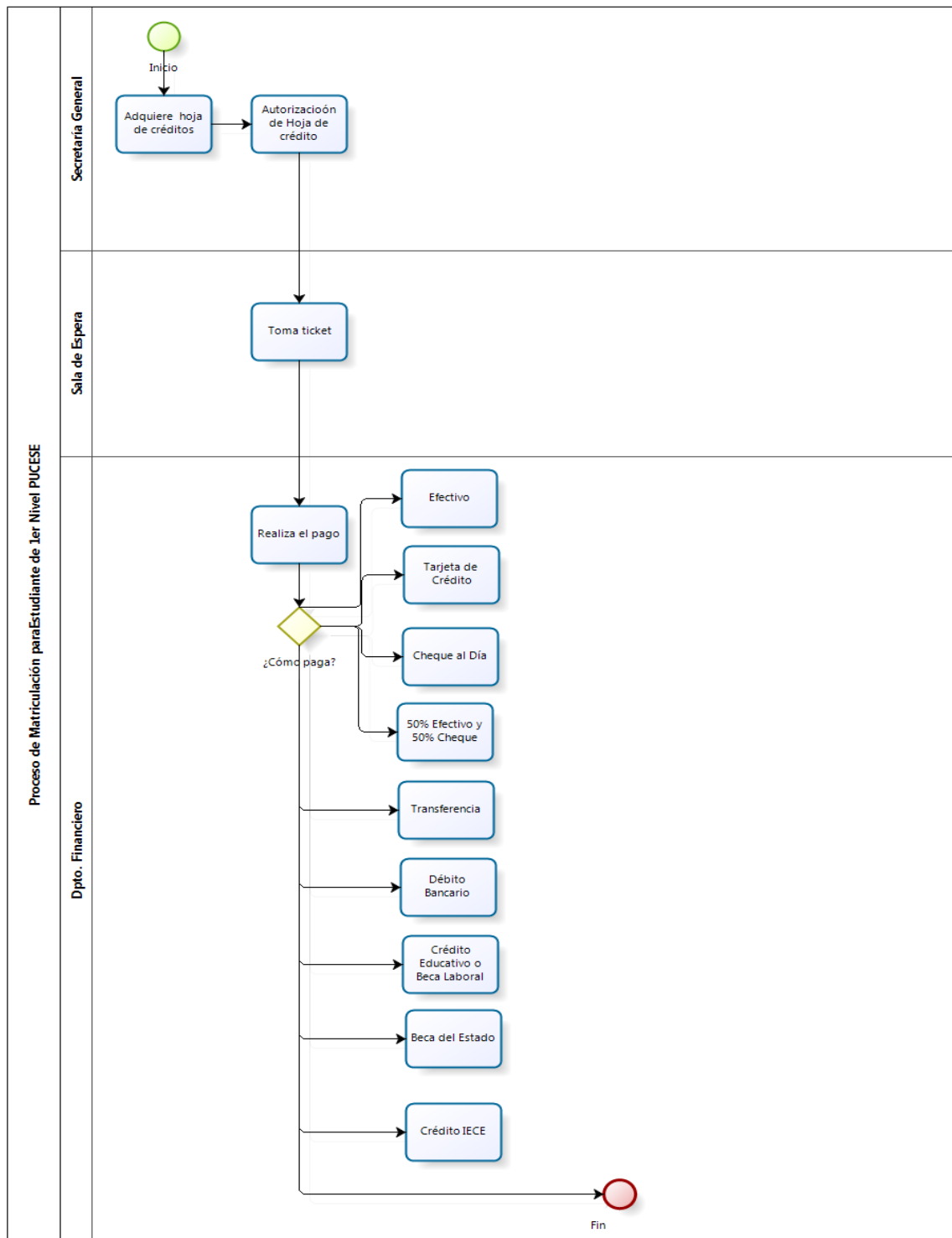


Ilustración 15
Flujo del Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de 1er Nivel

El flujo anterior indica que el proceso de matriculación de los estudiantes de 1er. Nivel empieza en Secretaría General, Dpto. dónde los estudiantes para el llenado y aprobación de la Hoja de Créditos tardan de 5 a 25 minutos según la ficha de observación (ver anexo nº 5). Es decir que en una sola parte de todo el proceso de matriculación el estudiante ya ha tenido pasar por un largo período de tiempo.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES DE 2do NIVEL EN ADELANTE

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes de 2do nivel en adelante es el siguiente:

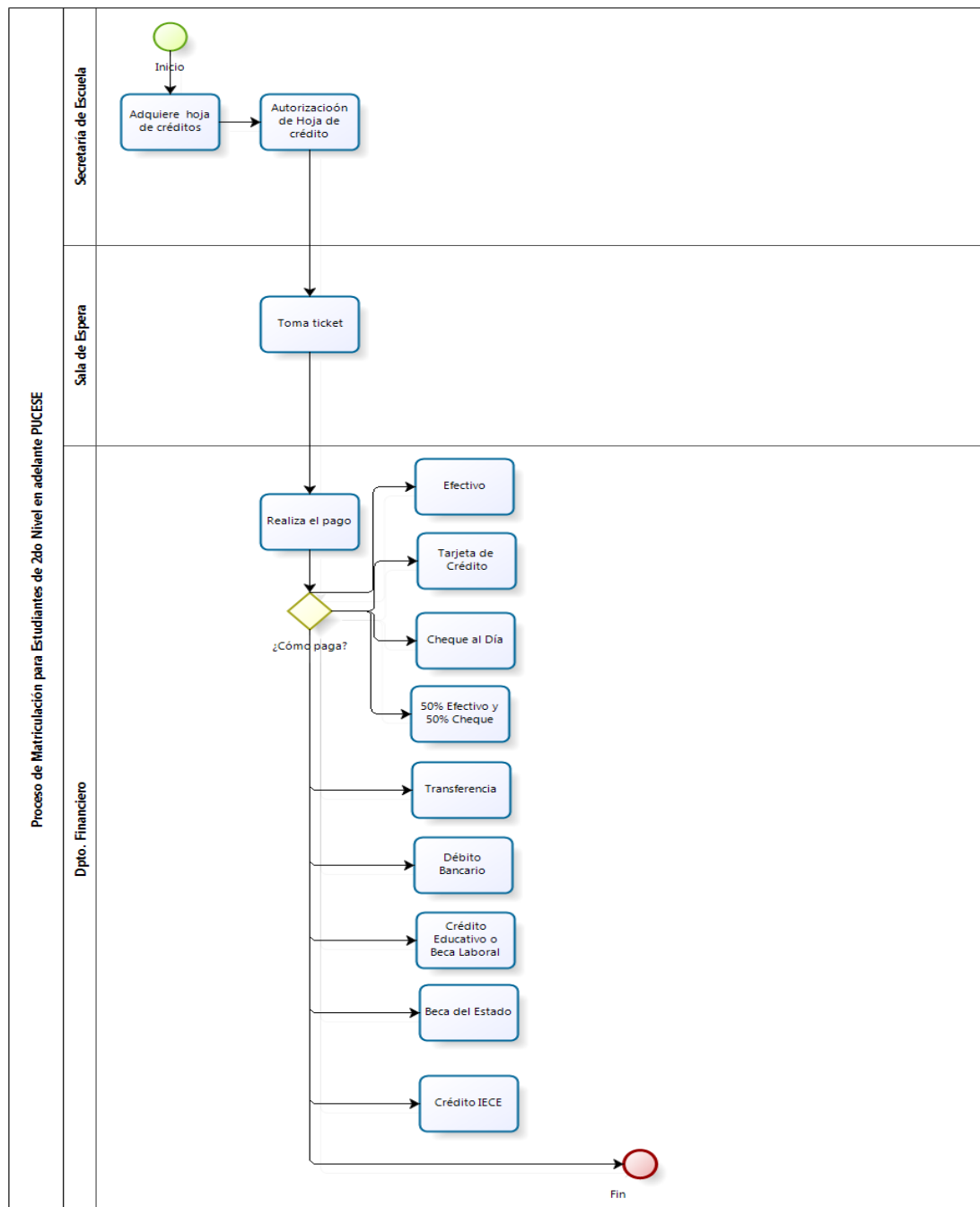


Ilustración 16
Flujo del Proceso de Matriculación para Estudiantes de 2do Nivel en Adelante

Como se indicó en el flujo de matriculación de estudiantes de Nivelación (ver ilustración nº 11), la PUCESE tendrá una base de datos con la finalidad de ir actualizando a medida que lo amerite de tal forma que, no sea necesario hacer uso del Dpto. de Secretaría General evitando que el estudiante vaya a actualizar sus datos y a obtener la hoja de créditos de manera presencial sino que pueda hacerlo desde el lugar donde se encuentre.

Con el siguiente proceso se evitará que los estudiantes se acerquen a la PUCESE a retirar y a hacer aprobar la Hoja de Créditos, a la vez permitirá evitar el uso del Dpto. de Secretaría General y Secretaría de Escuela en los períodos de matrícula para que puedan dedicarse a sus funciones cotidianas.

En la ilustración 17 se presenta la intervención de Secretaría General para los estudiantes de primer nivel, departamento donde los estudiantes que aprobaban nivelación se dirigían a retirar y llenar hoja de créditos para que luego de ser revisada por el personal a cargo, le aprobaran el valor a pagar por matrícula. También en éste departamento tenían que solicitar cierta información al estudiante que cuando estuvo en nivelación no logró ser obtenida.

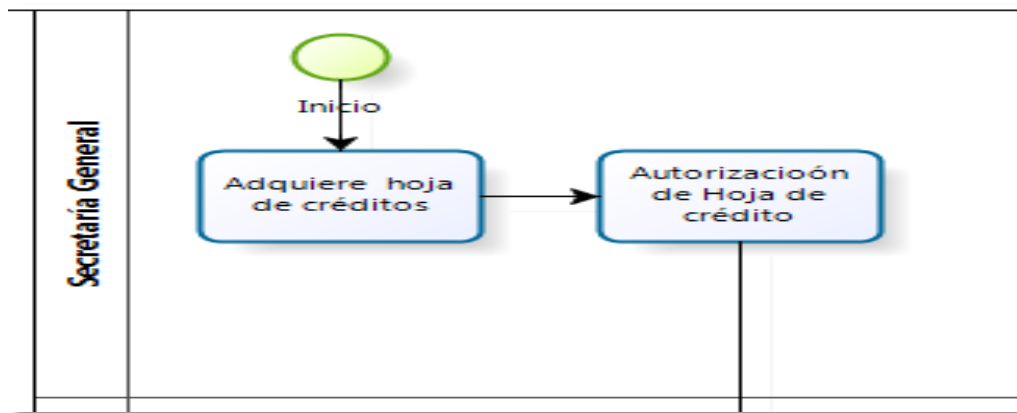


Ilustración 17
Intervención de Secretaría General en el Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes 1er Nivel

En la ilustración 18 se presenta la intervención de Secretaría de Escuela para los estudiantes de 2do nivel en adelante, departamento donde los estudiantes de acuerdo a su especialidad, se dirigían a retirar y llenar hoja de créditos para que luego de ser revisada por la Secretaria, le aprobaran el valor a pagar por matrícula.

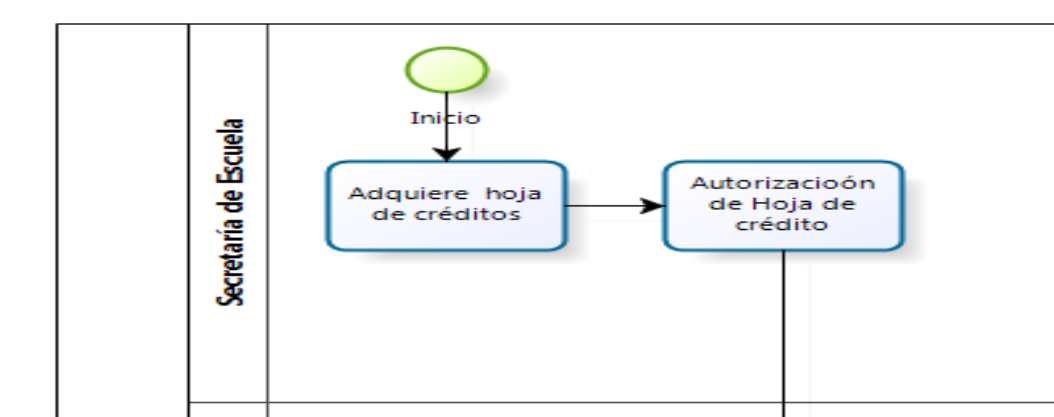


Ilustración 18
Intervención de Secretaría General en el Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes 2do Nivel en adelante

Cabe indicar que en el proceso de matriculación propuesto se determina un solo proceso que abarca a estudiantes de primer nivel en adelante con la finalidad de agilizar el proceso de matriculación y a la vez optimizar tiempo.

En la ilustración 19 se muestra el uso de la página web de la PUCESE donde se lleva a cabo la mayor parte del proceso de matriculación para los estudiantes a partir de 1er nivel en adelante, eliminando la utilización de Secretaría General y la Secretaría de cada Escuela con la finalidad de agilizar el proceso y brindar al estudiante comodidad al poder matricularse desde un computador.

El procedimiento que debe realizar el estudiante es el siguiente:

- Ingresa a la página de la PUCESE
- Ingresa usuario y clave
- De las materias que le aparezcan marcará todas o únicamente las que desee ver.
- Selecciona la forma de pago.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.

- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.
- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

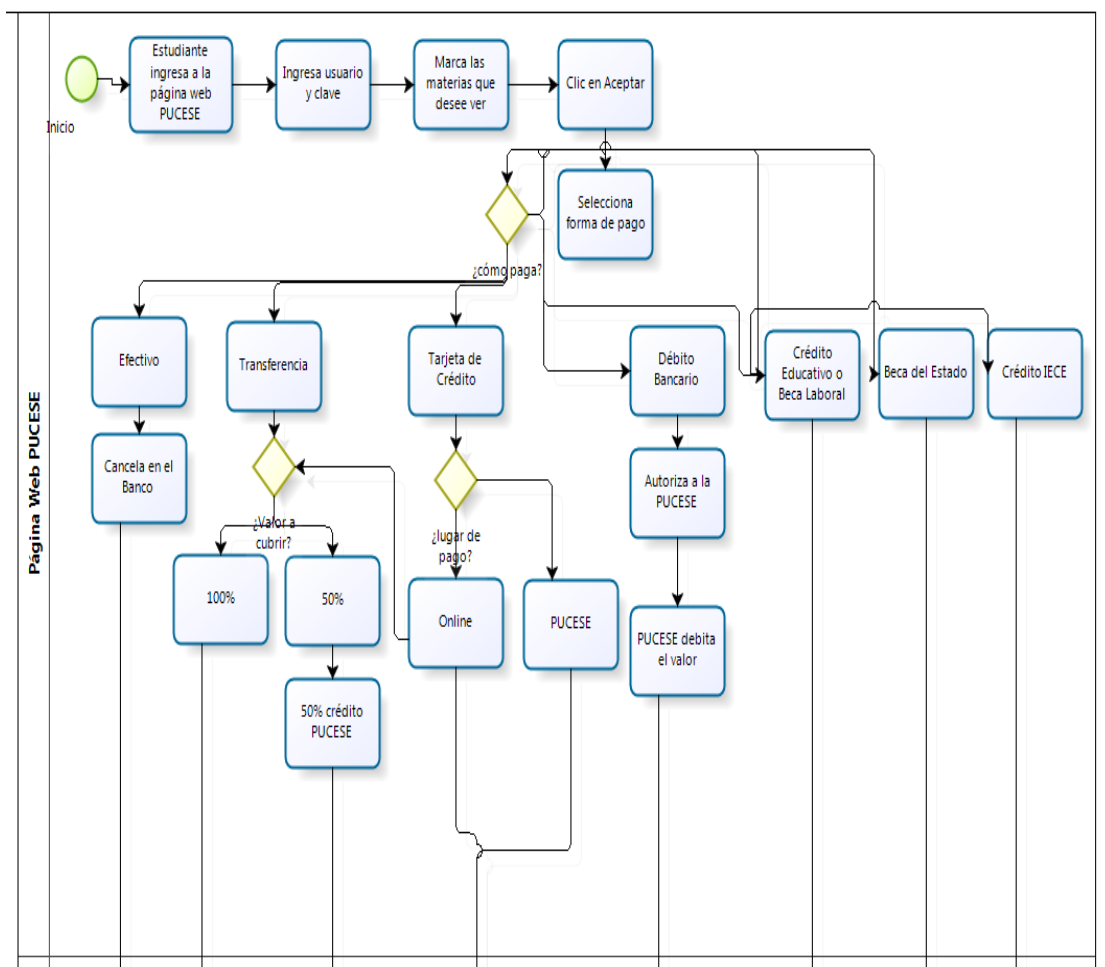


Ilustración 19

Uso de la Página Web de la PUCese en el Proceso de Matriculación Propuesto para estudiantes de 1er Nivel en adelante

En la ilustración 20 se muestra que una vez que el estudiante a través de la página web haya seleccionado la forma de pago se acercará a la PUCese:

- Toma ticket y espera su turno
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago
- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.
- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

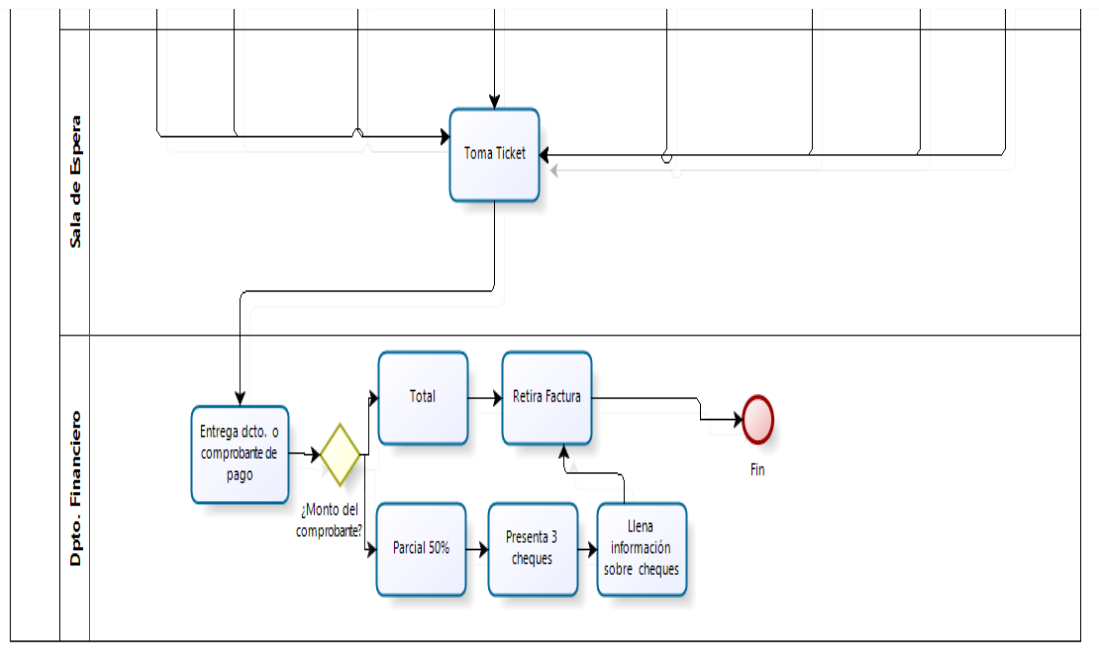


Ilustración 20
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes de 1er Nivel en adelante, en la ilustración 21 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

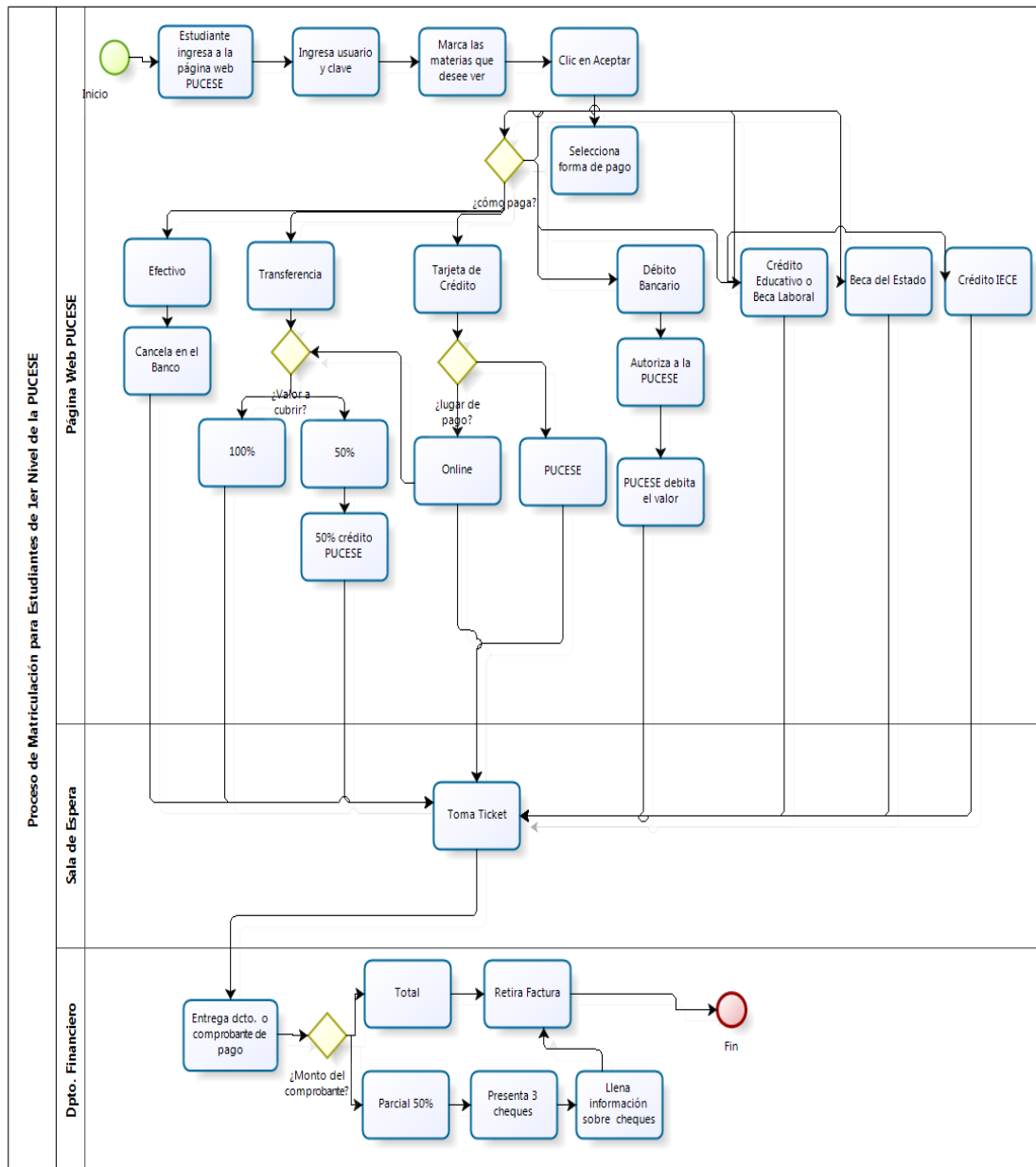


Ilustración 21
Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de 1er Nivel en Adelante

En el proceso propuesto cabe indicar que las materias que le aparecerán al estudiante al ingresar a la página web con su usuario y clave solo serán aquellas que pueda ver de acuerdo a las materias aprobadas anteriormente y aquellas que por no tener secuencia con materias anteriores podrá seleccionar y ver durante el semestre.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de 1er Nivel en adelante.

El proceso de matriculación para estudiantes de 1er nivel en adelante, tendrá las siguientes políticas generales:

- Otorgar 2 días por escuela para que se matriculen los estudiantes.
- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE podrán acercarse a la PUCESE a retirar la factura en días posteriores al período de matrícula con la finalidad de evitar demasiada aglomeración en la sala de espera.
- Se acercarán a la PUCESE dentro del período de matrícula estipulado aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE y quiénes tengan Beca del Estado.
- Aquellos estudiantes que hayan cancelado vía online o en el Banco deberán acercarse a ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la matrícula.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES QUE RETORNAN A LA PUCESE

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes que retornan a la PUCESE para retomar sus estudios es el siguiente:

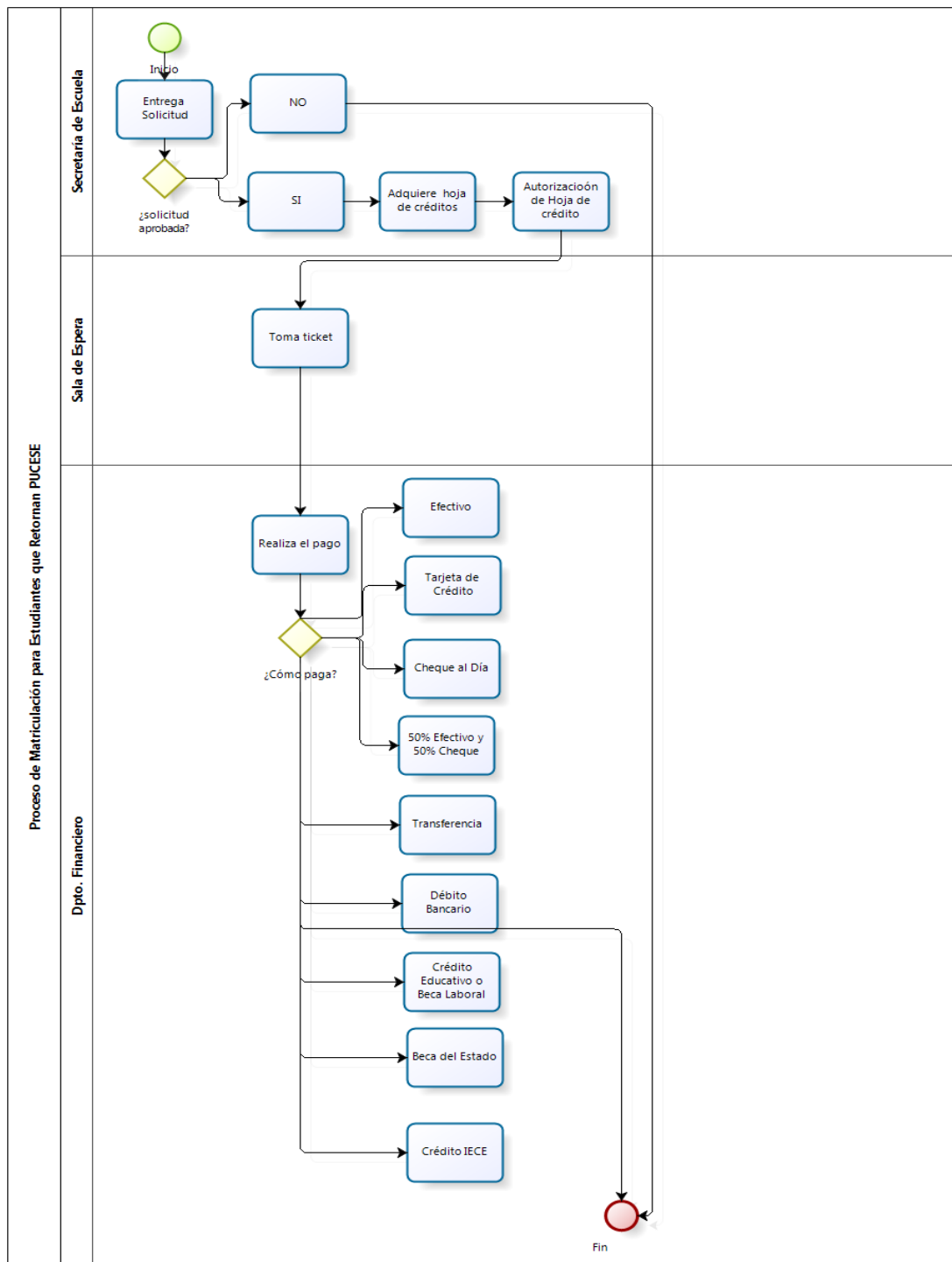


Ilustración 22
Flujo Del Proceso De Matriculación Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE

Con el proceso de matriculación propuesto para estudiantes que retornan a la PUCESE, se pretende mejorar lo siguiente:

Lo que refleja la ilustración 23 es el proceso que normalmente manejan en la PUCESE para aquel estudiante que regresa a la universidad a retomar sus estudios dicho proceso consiste en:

- El estudiante entrega la solicitud.
- Si la solicitud es aprobada entonces adquiere hoja de créditos.
- Llena la hoja de créditos y la entrega a la Secretaria de Escuela.
- La Secretaria revisa y aprueba la hoja de créditos con el valor a pagar por matrícula.

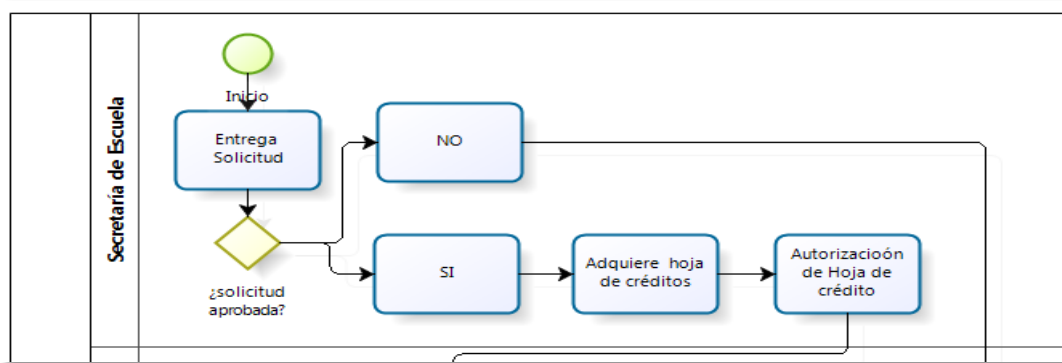


Ilustración 23
Intervención De Secretaría De Escuela En El Proceso De Matriculación Actual Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE

En la ilustración 24 lo que se da a mostrar es que lo anteriormente descrito se puede agilizar de la siguiente manera:

- El estudiante entrega la solicitud.
- Si la solicitud es aprobada entonces se reactiva información del estudiante que constará en la base de datos (mencionada anteriormente en la propuesta de proceso de matriculación para estudiantes de nivelación).
- Entrega un usuario y clave al estudiante para que proceda a matricularse a través de un computador.

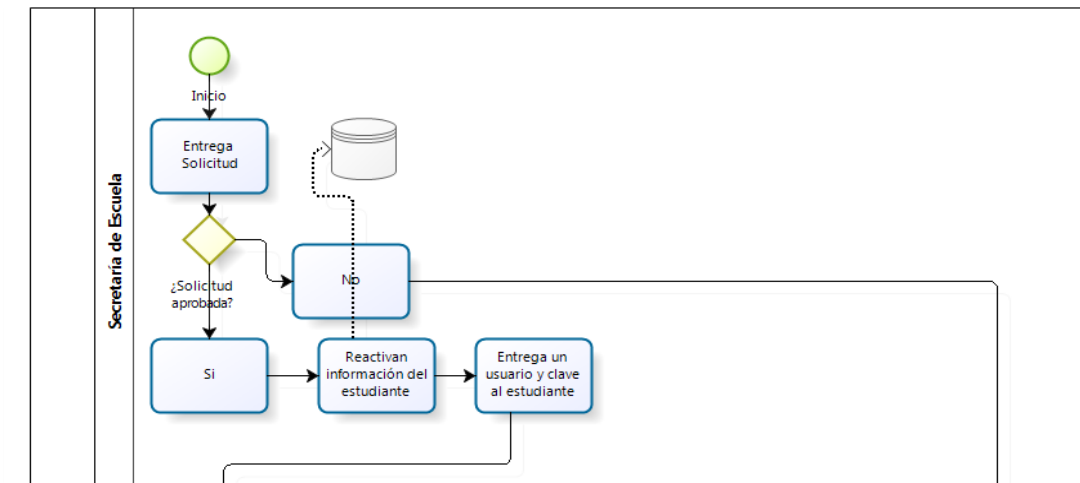


Ilustración 24
Intervención De Secretaría De Escuela En El Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE

En la ilustración 25 se muestra el uso de la página web de la PUCESE donde se lleva a cabo la mayor parte del proceso de matriculación para los estudiantes que retoman sus estudios en la PUCESE, con la finalidad de agilizar el proceso y brindar al estudiante comodidad al poder matricularse desde un computador.

El procedimiento que debe realizar el estudiante es el siguiente:

- Ingresa a la página de la PUCESE
- Ingresa usuario y clave
- De las materias que le aparezcan marcará todas o únicamente las que desee ver.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el

departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.

- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

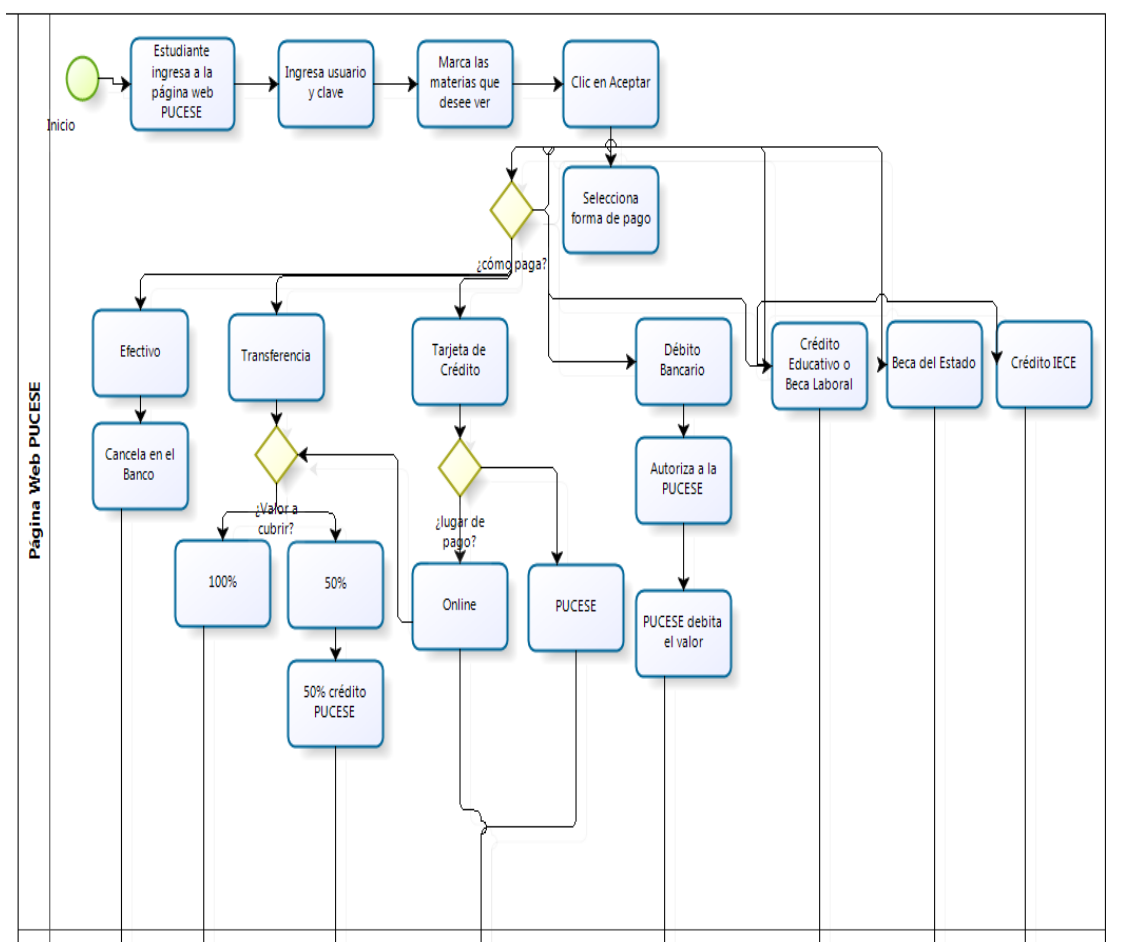


Ilustración 25
Uso de la Página Web de la PUCese en el Proceso de Matriculación Propuesto para estudiantes que Retornan a la PUCese

En la ilustración 26 se muestra que una vez que el estudiante a través de la página web haya seleccionado la forma de pago se acercará a la PUCese:

- Toma ticket y espera su turno
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago
- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.
- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

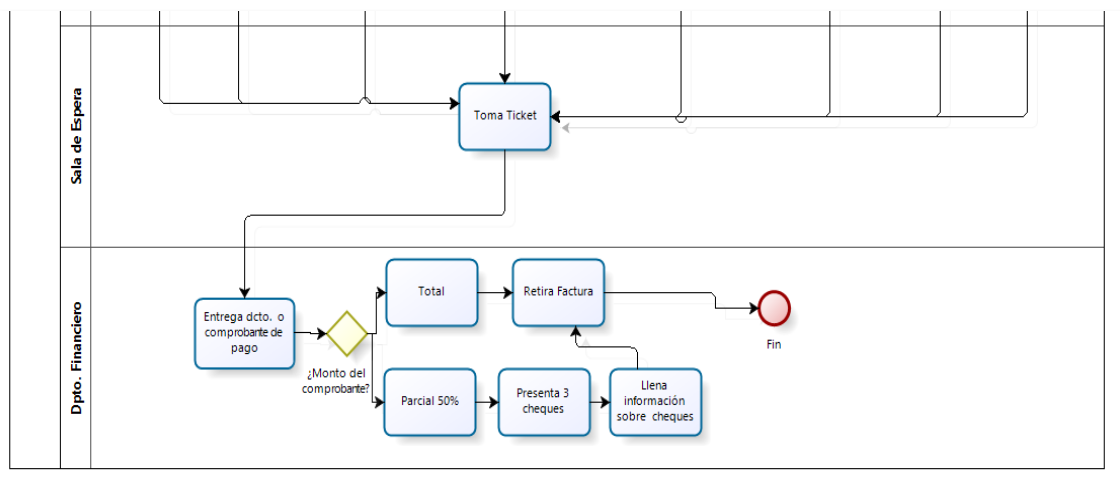


Ilustración 26
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes que retornan a la PUCSE, en la ilustración 27 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

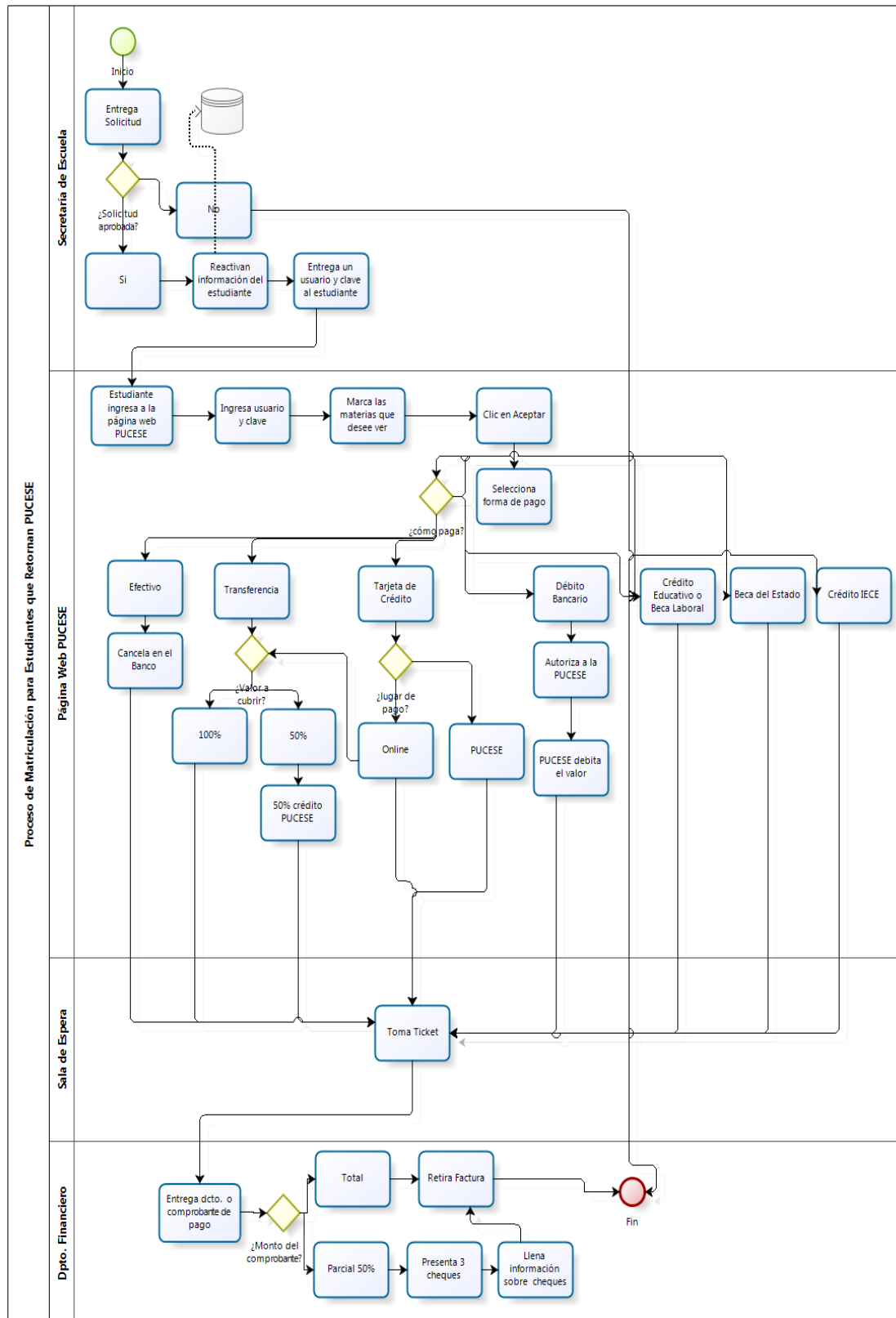


Ilustración 27
Flujo Del Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Que Retornan A La PUCESE

Es oportuno indicar que las materias que le aparecerán al estudiante al ingresar a la página web con su usuario y clave solo serán aquellas que pueda ver de acuerdo a las materias aprobadas anteriormente y aquellas que por no tener secuencia con materias anteriores podrá seleccionar y ver durante el semestre.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes que Retornan a la PUCESE.

El proceso de matriculación para estudiantes que retornan a la PUCESE para retomar sus estudios, tendrá las siguientes políticas generales:

- Otorgar 2 días por escuela para que se matriculen los estudiantes.
- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE podrán acercarse a la PUCESE a retirar la factura en días posteriores al período de matrícula con la finalidad de evitar demasiada aglomeración en la sala de espera.
- Se acercarán a la PUCESE dentro del período de matrícula estipulado aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE y quiénes tengan Beca del Estado.
- Aquellos estudiantes que hayan cancelado vía online o en el Banco deberán acercarse a ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la matrícula.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES EGRESADOS (MENOS DE 2 AÑOS) PUCESE

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes que desde que egresaron ha transcurrido menos de 2 años es el siguiente:

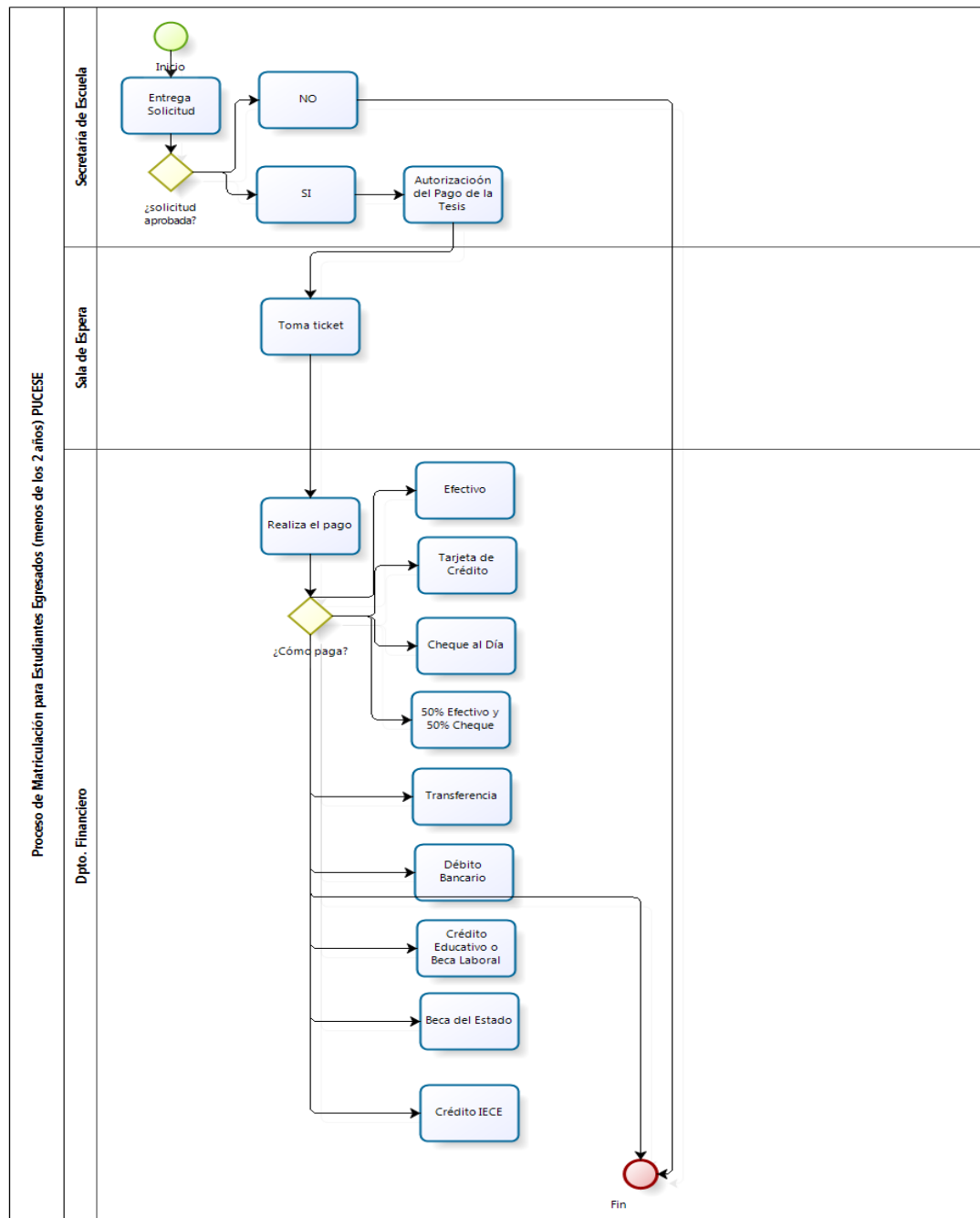


Ilustración 28
Flujo del Proceso De Matriculación Para Estudiantes Egresados (Menos De 2 Años) PUCESE

En la ilustración 29 se presenta el proceso actual para el estudiante egresado (menos de 2 años desde que egresó) donde el estudiante realiza lo siguiente:

- Entrega solicitud en Secretaría de escuela (acorde a la especialidad de la que egresó).
- Si la solicitud es aprobada entonces la Secretaria de Escuela autoriza el pago de la Tesis.

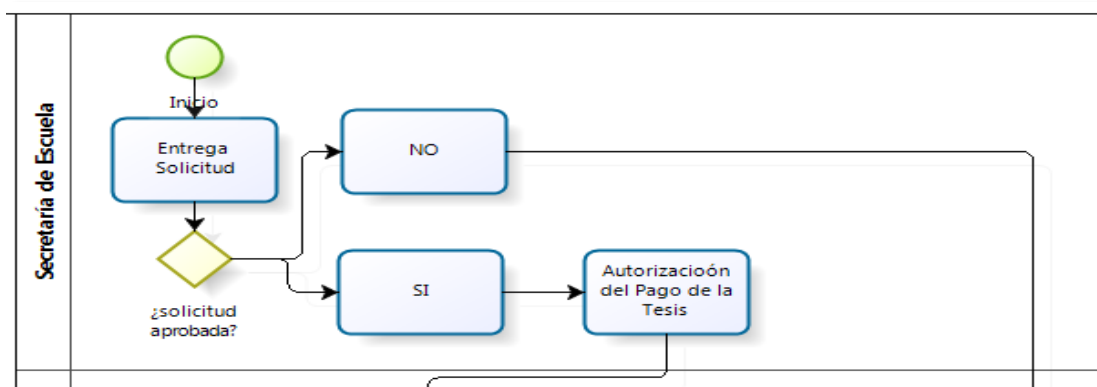


Ilustración 29
Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Actual de Matriculación para Estudiantes Egresados (menos de 2 años)

En la ilustración 30 lo que se da a mostrar es que lo anteriormente descrito se puede agilizar de la siguiente manera:

- Entrega solicitud en Secretaría de escuela (acorde a la especialidad de la que egresó). De acuerdo a la base de datos (mencionada en el proceso de matriculación propuesto para estudiantes de nivelación) confirmará si el estudiante desde el tiempo en el que egresó ha transcurrido menos de 2 años.
- Si la solicitud es aprobada entonces la Secretaria de Escuela autoriza el pago de la Tesis.
- Como no tiene que ver materias entonces no hace uso de la página web pero las formas de pago si son las mismas que tienen los estudiantes de la PUCESE, entonces selecciona forma de pago.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.

- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.
- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

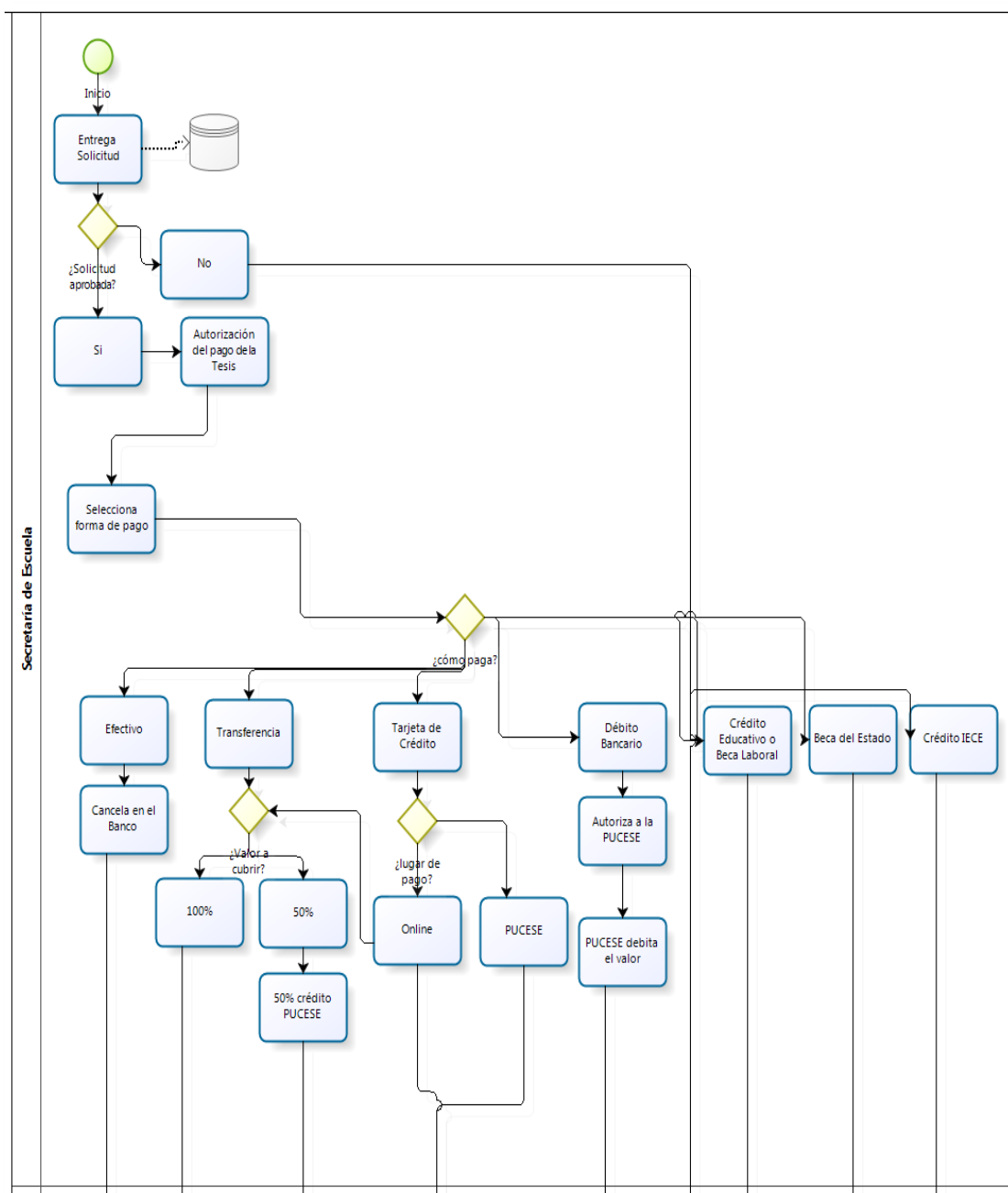


Ilustración 30
Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Propuesto de Matriculación para Estudiantes Egresados (menos de 2 años)

En la ilustración 31 se muestra que una vez que el estudiante haya optado por la forma de pago que mejor le convenga para cancelar el valor de la Tesis, deberá realizar lo siguiente:

- Toma ticket y espera su turno.
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago.
- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.

- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

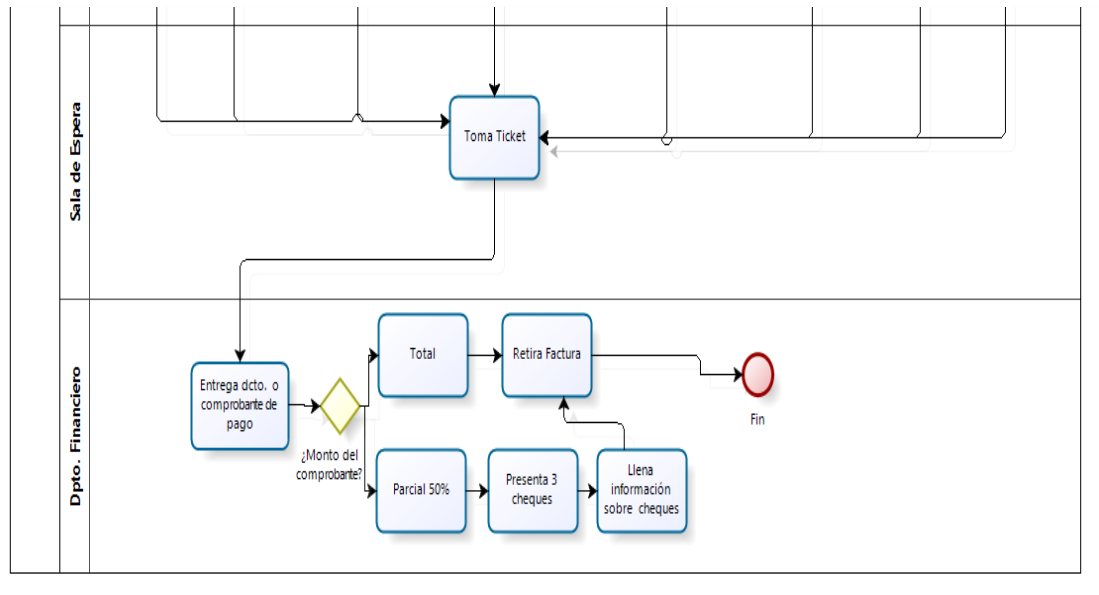


Ilustración 31
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes egresados (menos de 2 años), en la ilustración 32 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

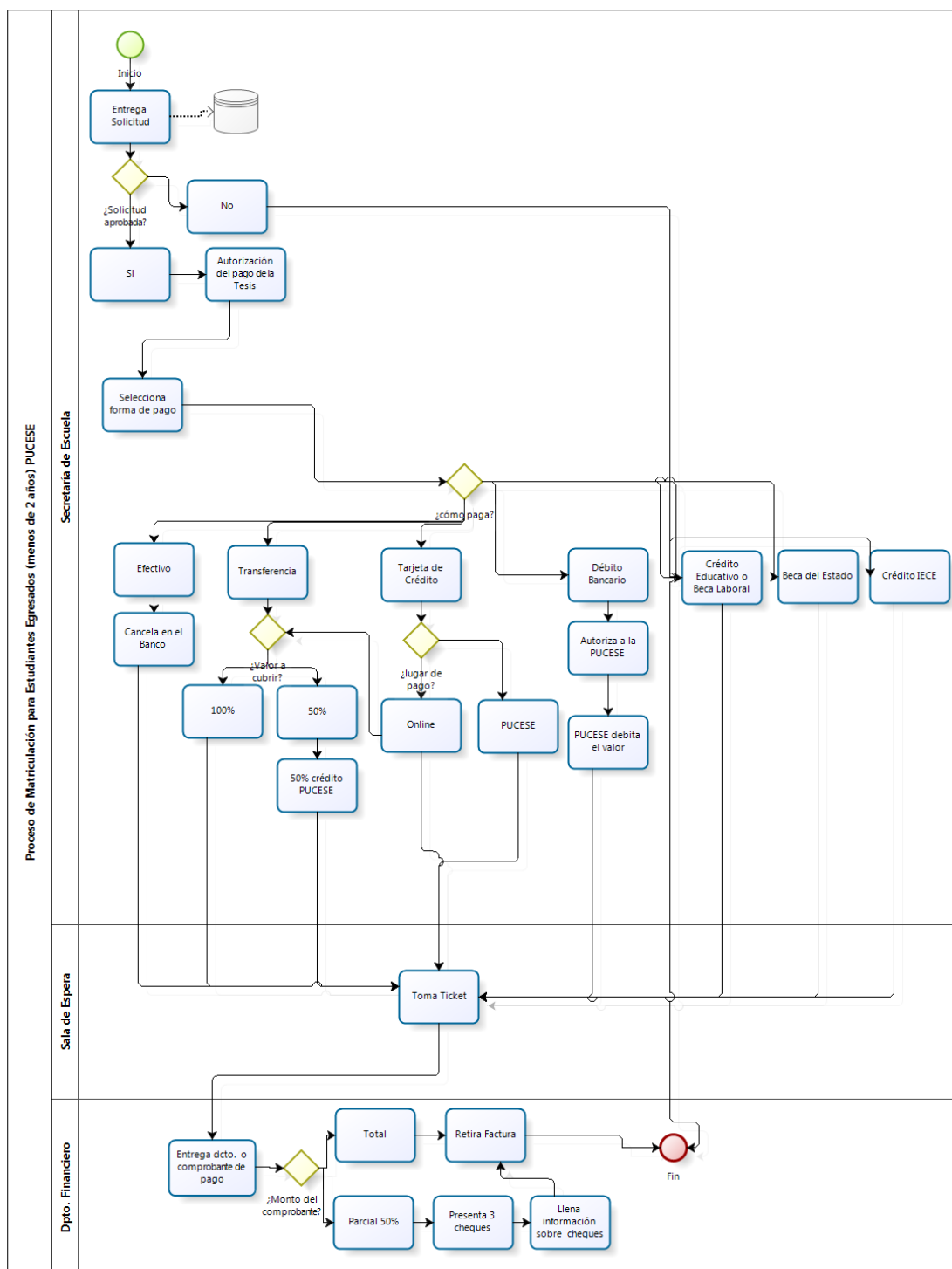


Ilustración 32
Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Egresados (Menos De 2 Años)
PUCESE

En el proceso de matriculación propuesto para los egresados que no hayan pasado los 2 años de gracia se acercarán a la PUCESE únicamente para entregar la solicitud y una vez aprobada el egresado tendrá a su disposición las diferentes formas de pago para cancelar

el valor de la Tesis, es decir que no tendrá que hacer uso de un usuario en la página web de la PUCESE.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes Egresados (menos de 2 años).

El proceso de matriculación para estudiantes egresados (menos de 2 años), tendrá las siguientes políticas generales:

- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE, para retirar la factura deberán acercarse a la ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la Tesis.
- Realizarán el pago total o parcial de la Tesis en la PUCESE únicamente aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES EGRESADOS (MÁS DE 2 AÑOS) PUCESE

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes que desde que egresaron ha transcurrido más de 2 años es el siguiente:

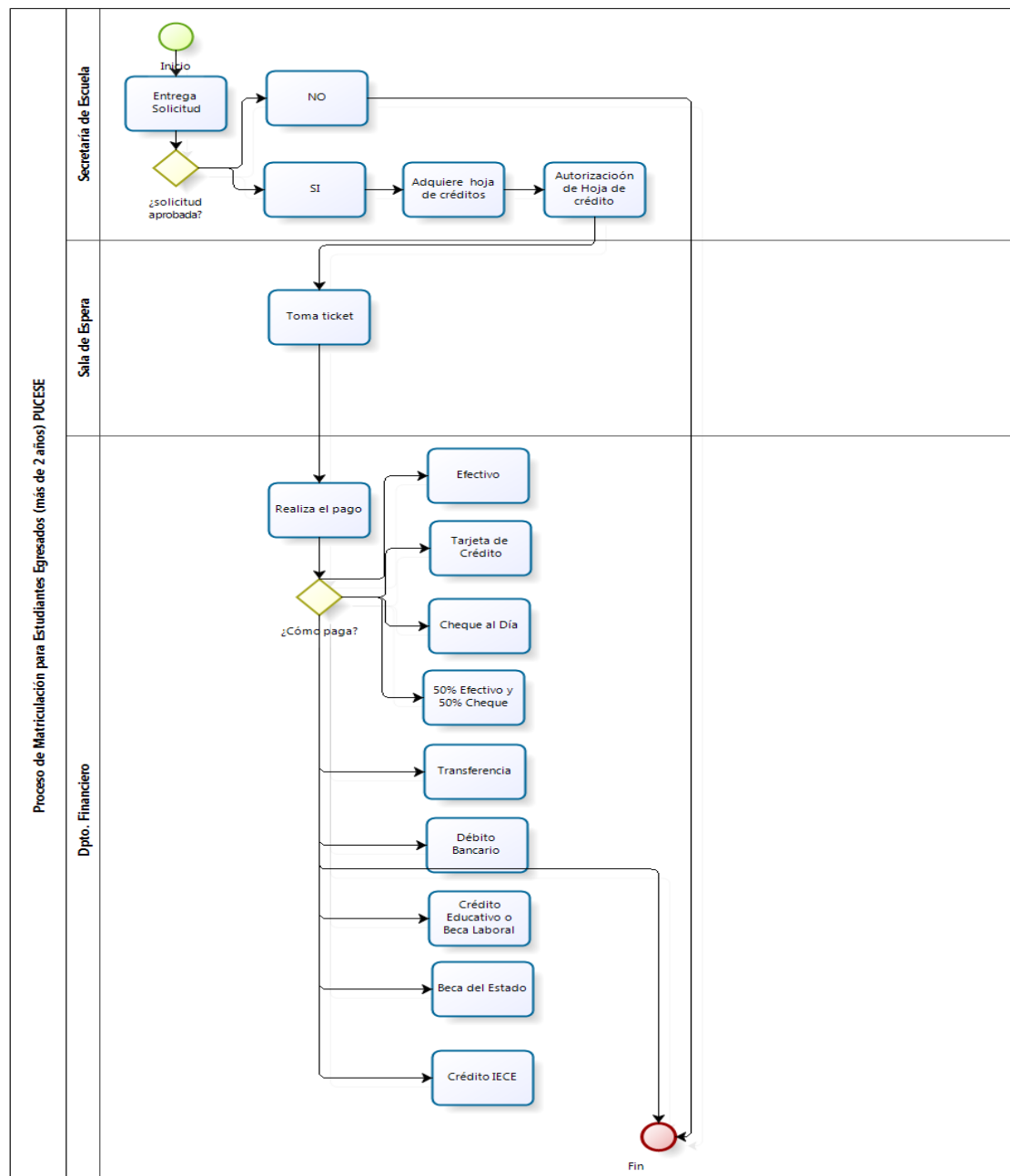


Ilustración 33
Flujo del Proceso De Matriculación Para Estudiantes Egresados (Más De 2 Años) PUCESE

En la ilustración 34 se presenta el proceso actual para el estudiante egresado (más de 2 años desde que egresó) donde el estudiante realiza lo siguiente:

- Entrega solicitud en Secretaría de escuela (acorde a la especialidad de la que egresó).
- Si la solicitud es aprobada entonces la Secretaria de Escuela adquiere hoja de créditos por haber pasado los 2 años de gracia.
- Marca en la hoja de créditos los 2 créditos que le tocará ver.
- La Secretaria de Escuela autoriza la hoja de créditos con el valor de la matrícula a pagar.

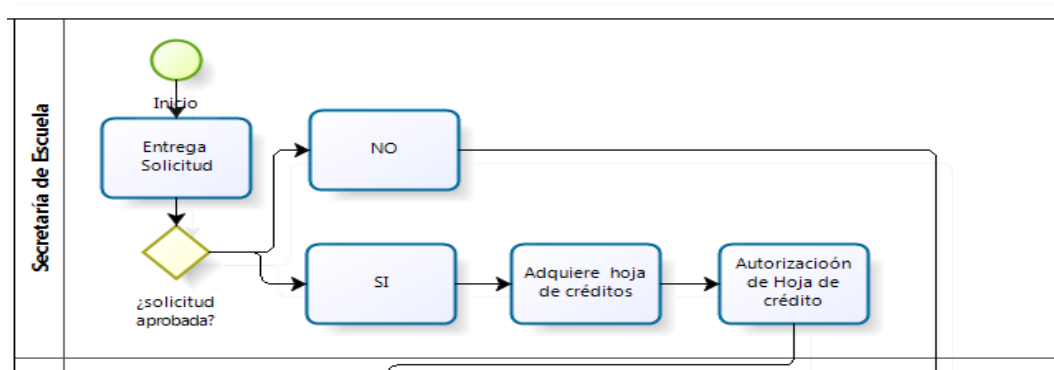


Ilustración 34
Intervención de Secretaría de Escuela en el Proceso Actual de Matriculación para Estudiantes Egresados (más de 2 años)

En la ilustración 35 lo que se da a mostrar es que lo anteriormente descrito se puede agilizar de la siguiente manera:

- Entrega solicitud en Secretaría de escuela (acorde a la especialidad de la que egresó). De acuerdo a la base de datos (mencionada en el proceso de matriculación propuesto para estudiantes de nivelación) confirmará si el estudiante desde el tiempo en el que egresó ha transcurrido más de 2 años.
- Si la solicitud es aprobada entonces la Secretaria de Escuela entrega un usuario y clave al estudiante para que se matricule desde un computador.

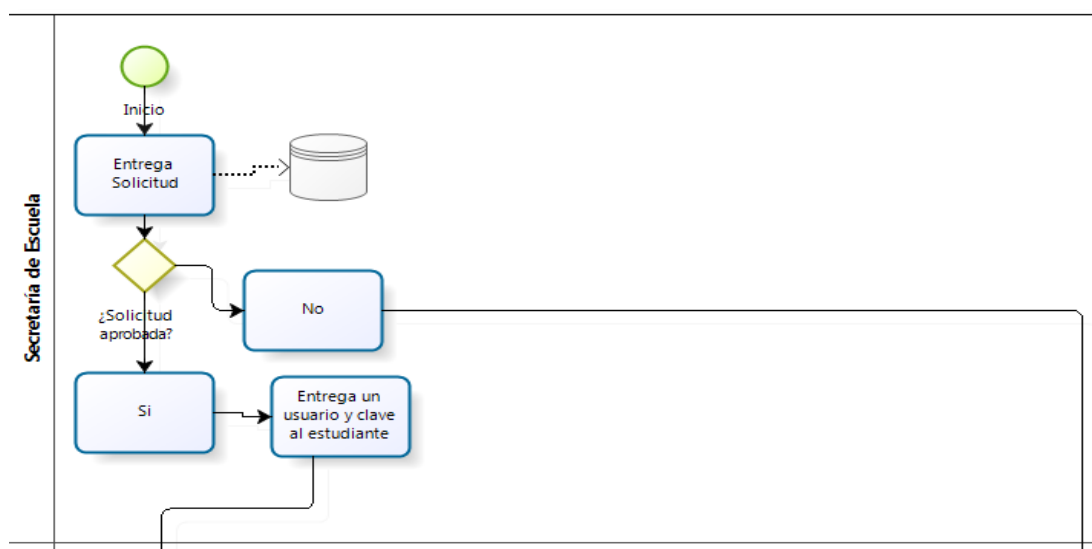


Ilustración 35

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

En la ilustración 36 se muestra el procedimiento que debe realizar el estudiante el cual es el siguiente:

- Ingresa a la página de la PUCESE
- Ingresa usuario y clave
- Marcará todas las materias que le aparezcan y clic en aceptar.
- Selecciona la forma de pago.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.

- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

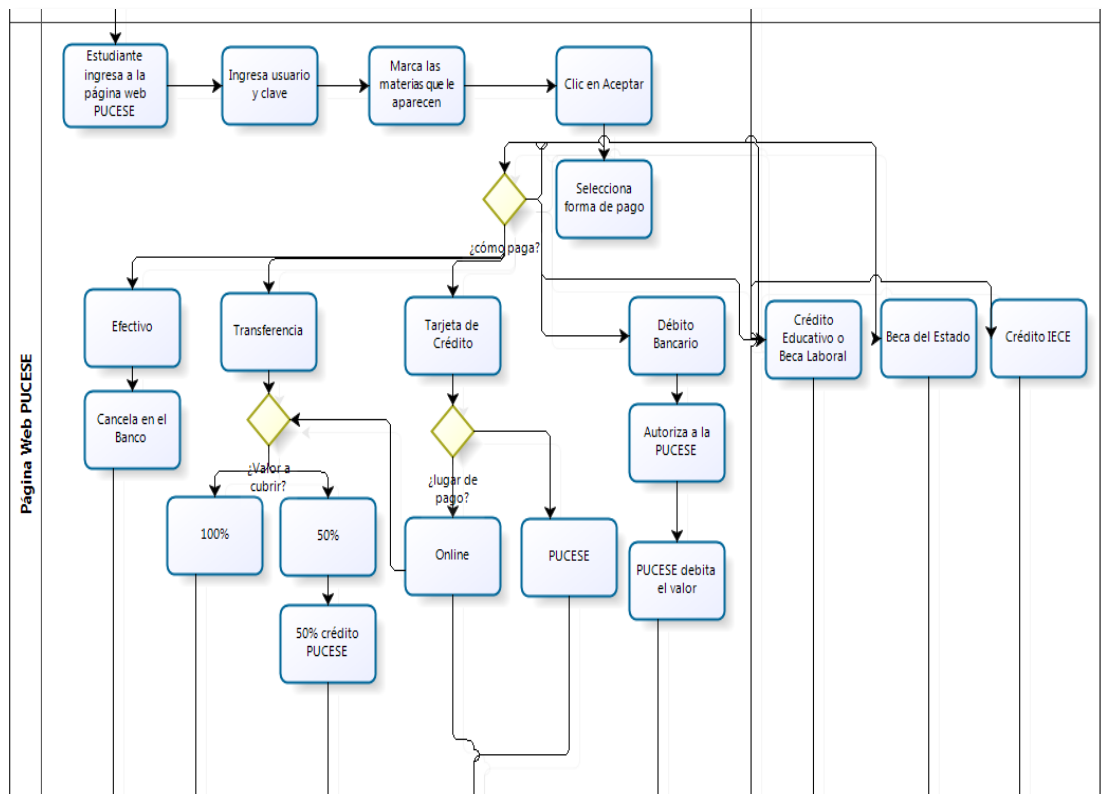


Ilustración 36
Uso de la Página Web de la PUCESE en el Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes Egresados (más de 2 años)

En la ilustración 37 se muestra que una vez que el estudiante haya optado por la forma de pago de los créditos, deberá realizar lo siguiente:

- Toma ticket y espera su turno.
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago.

- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.
- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

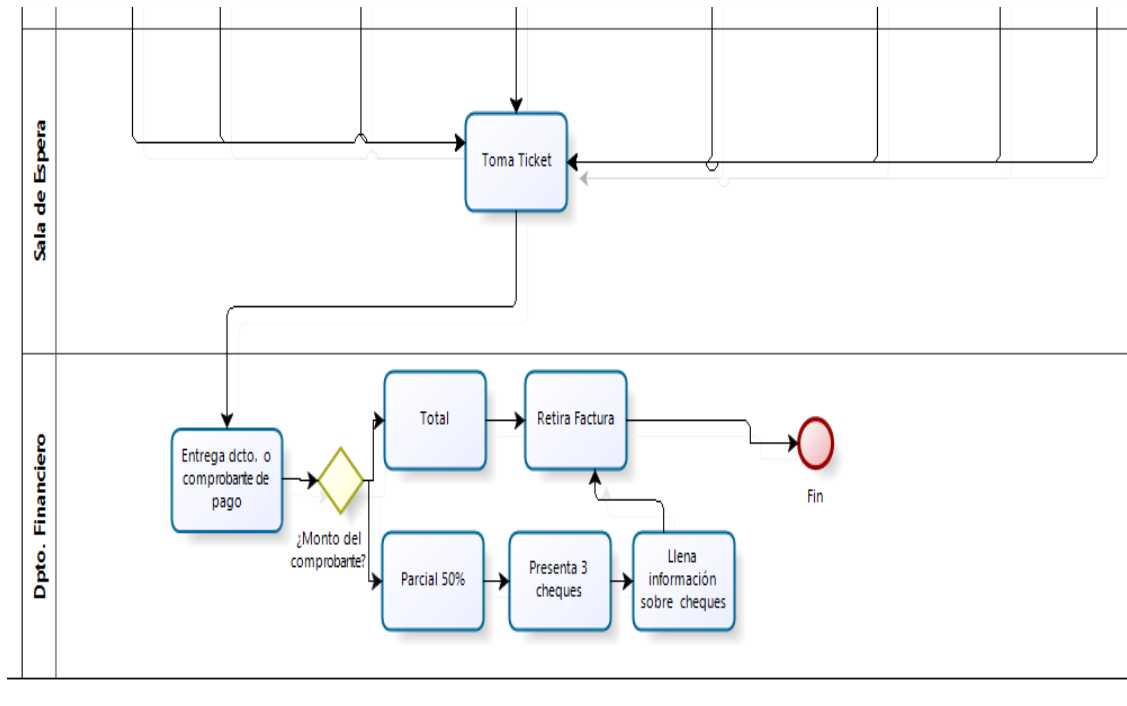


Ilustración 37
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes egresados (más de 2 años), en la ilustración 38 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

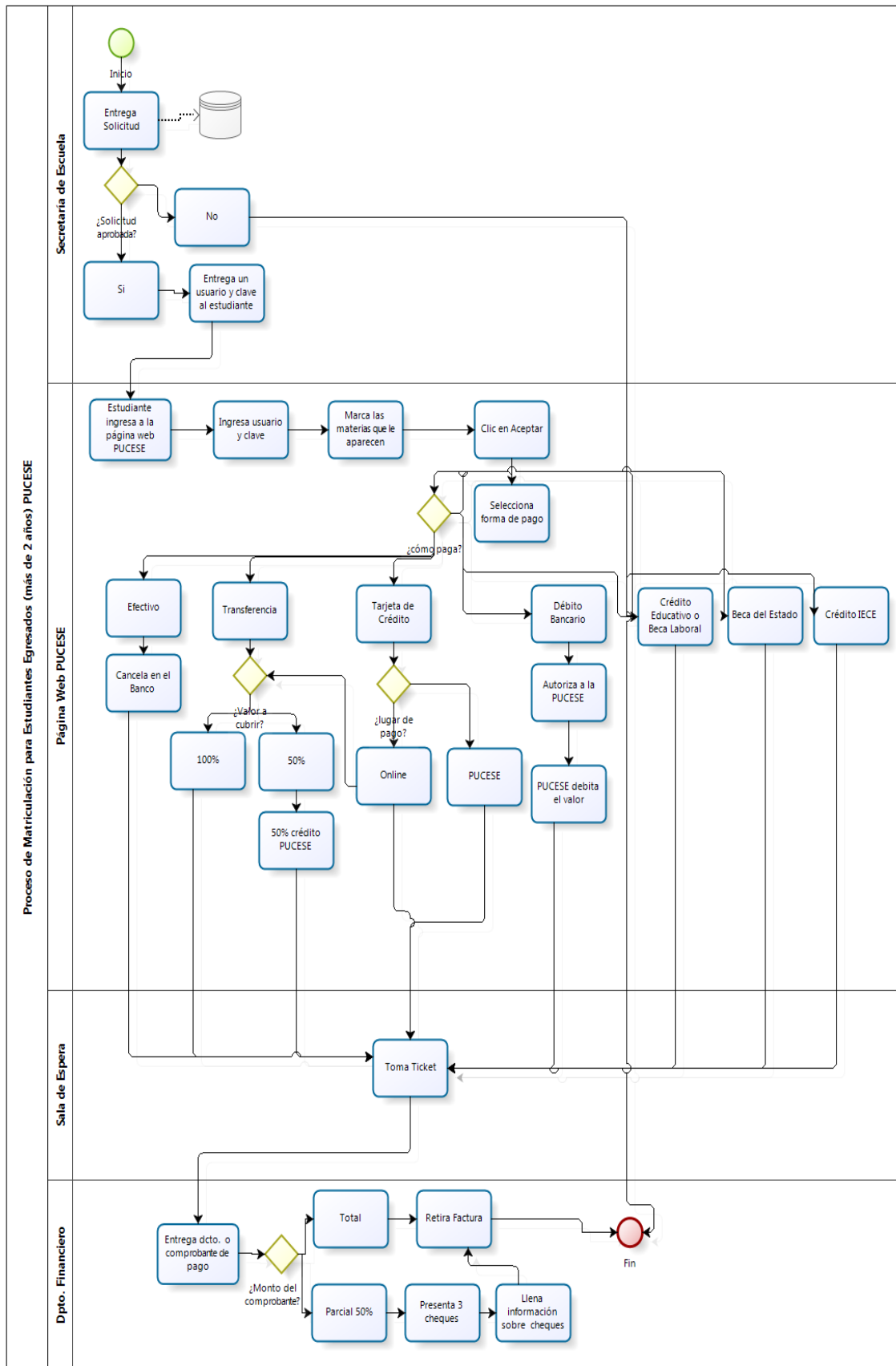


Ilustración 38

Flujo del Proceso De Matriculación Propuesto Para Estudiantes Egresados (Más De 2 Años) PUCESE

El egresado que haya esperado más de 2 años para pagar el valor de la Tesis deberá ver 2 créditos por ello debe ingresar a la página web de la PUCESE y marcar las materias que le aparezcan en su usuario del mismo modo que un estudiante de nivelación.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Egresados (más de 2 años)

El proceso de matriculación para estudiantes egresados (más de 2 años), tendrá las siguientes políticas generales:

- Otorgar 2 días por escuela para que se matriculen los estudiantes.
- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE podrán acercarse a la PUCESE a retirar la factura en días posteriores al período de matrícula con la finalidad de evitar demasiada aglomeración en la sala de espera.
- Se acercarán a la PUCESE dentro del período de matrícula estipulado aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE y quiénes tengan Beca del Estado.
- Aquellos estudiantes que hayan cancelado vía online o en el Banco deberán acercarse a ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la matrícula.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES DE POSTGRADO PRIMER NIVEL

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes de Postgrado primer nivel es el siguiente:

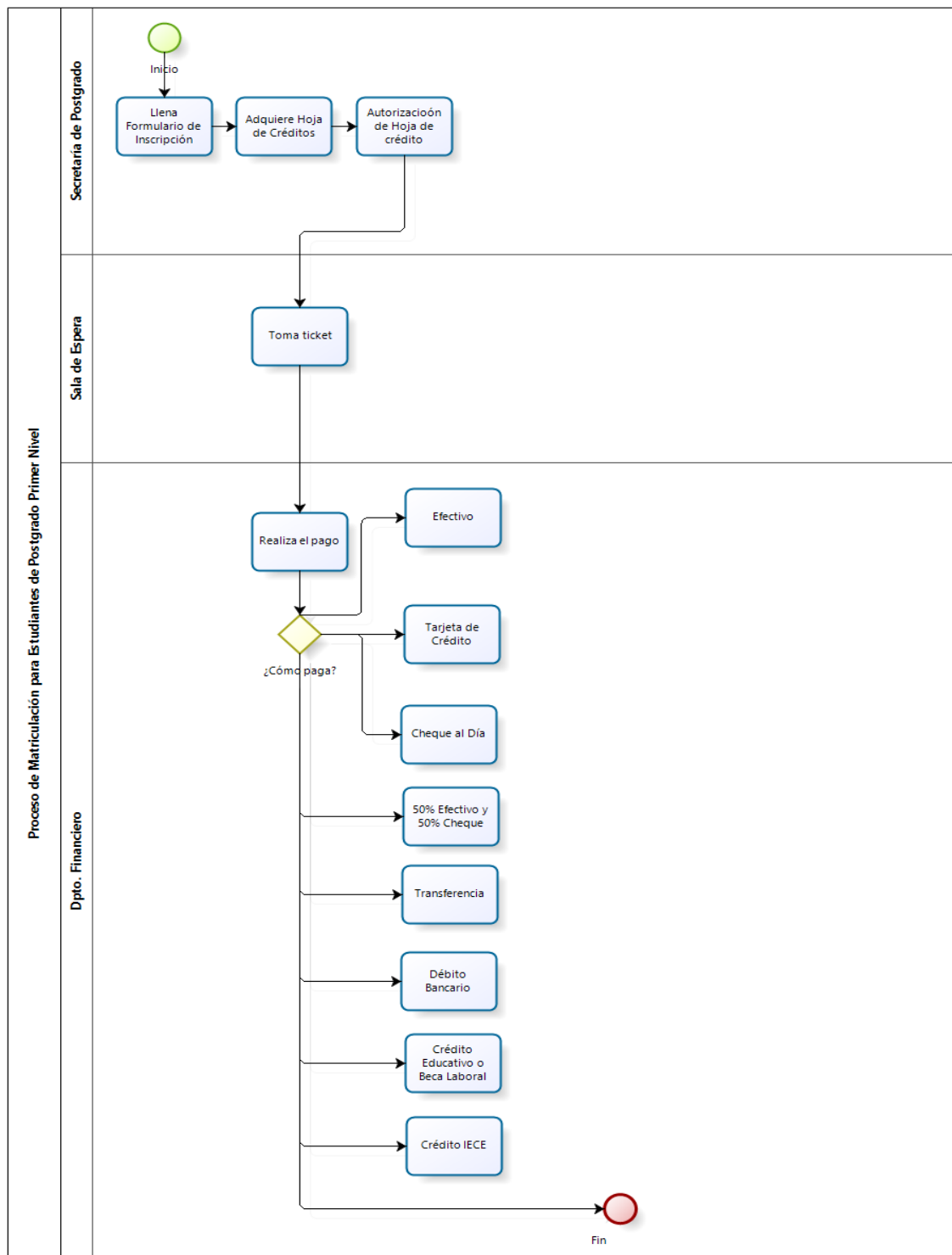


Ilustración 39
Flujo del Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Postgrado 1er Nivel

A continuación en las ilustraciones 10, 11, 12 y 13 se detallarán el proceso de matriculación de postgrado actual y el propuesto para estudiantes de primer nivel de manera segmentada para una mejor explicación del mismo.

Con el proceso actual el estudiante debe dirigirse a Secretaría de Postgrado a retirar la hoja de créditos para llenarla y a la vez, según lo que consta en el blog de Postgrados PUCSE (2013), dejar la siguiente información como requisito de ingreso al programa:

- Formulario de Inscripción
- Original y copia de Título profesional de Tercer Nivel o grado de licenciatura
- Certificado de suficiencia en el idioma Inglés, emitido por una universidad
- Cédula de Identidad y Certificado de Votación

Al momento en que entrega la información ya mencionada, entrega la hoja de créditos para que sea aprobada y así poder conocer el valor a pagar en ventanilla.

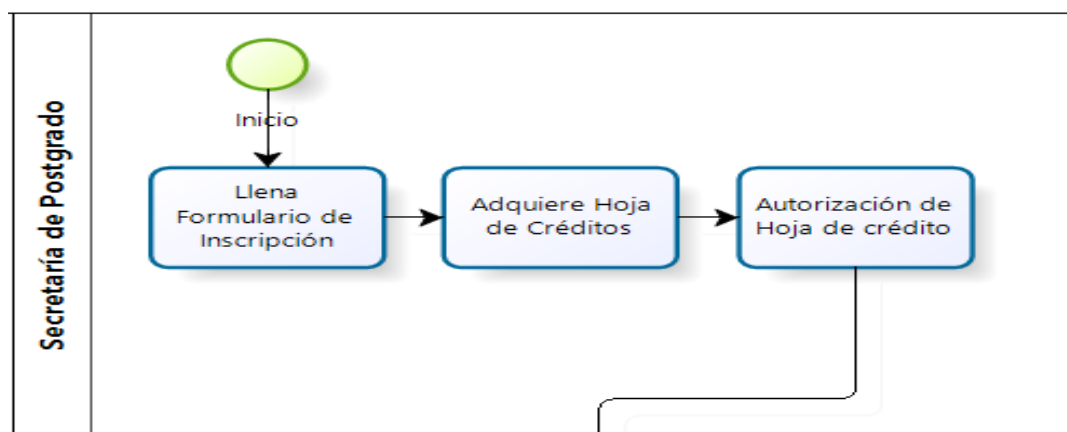


Ilustración 40
Secretaría de Postgrado Proceso de Matriculación Actual

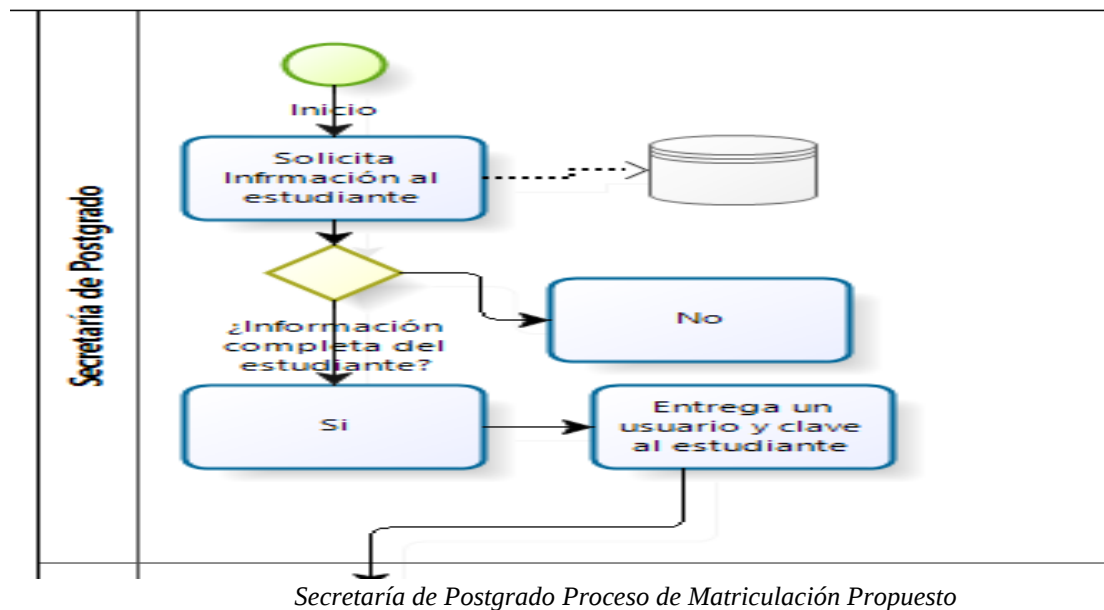
En el proceso de matriculación propuesto en el área de Secretaría de Postgrado ocurre lo siguiente:

- Solicita la siguiente información al estudiante:
 - Original y copia del Título o Acta de Grado, refrendado
 - Copia de cédula a color o pasaporte (con la visa correspondiente)
 - Copia de papeleta de votación
 - 2 fotografías tamaño carnet

La información entregada por el estudiante servirá para la creación de una base de datos que a medida que el estudiante vaya aprobando los niveles será actualizada y servirá para que la PUCESE tenga información actual de cada uno de sus estudiantes.

- Si la información entregada por el estudiante está completa, se le entrega un usuario y clave para que proceda a matricularse vía online desde su computador.

Ilustración 41



Tal y como se muestra en la ilustración 42, el estudiante una vez que obtiene su usuario y clave desde un computador realizará lo siguiente:

- Ingresa a la página de la PUCESE
- Ingresa usuario y clave
- Selecciona la especialidad a seguir con la finalidad de que le aparezcan solo las materias relacionadas a la especialidad que haya escogido.
- Marcará todas las materias que le aparezcan y dará clic en aceptar.
- Selecciona la forma de pago.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de

crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.

- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.
- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

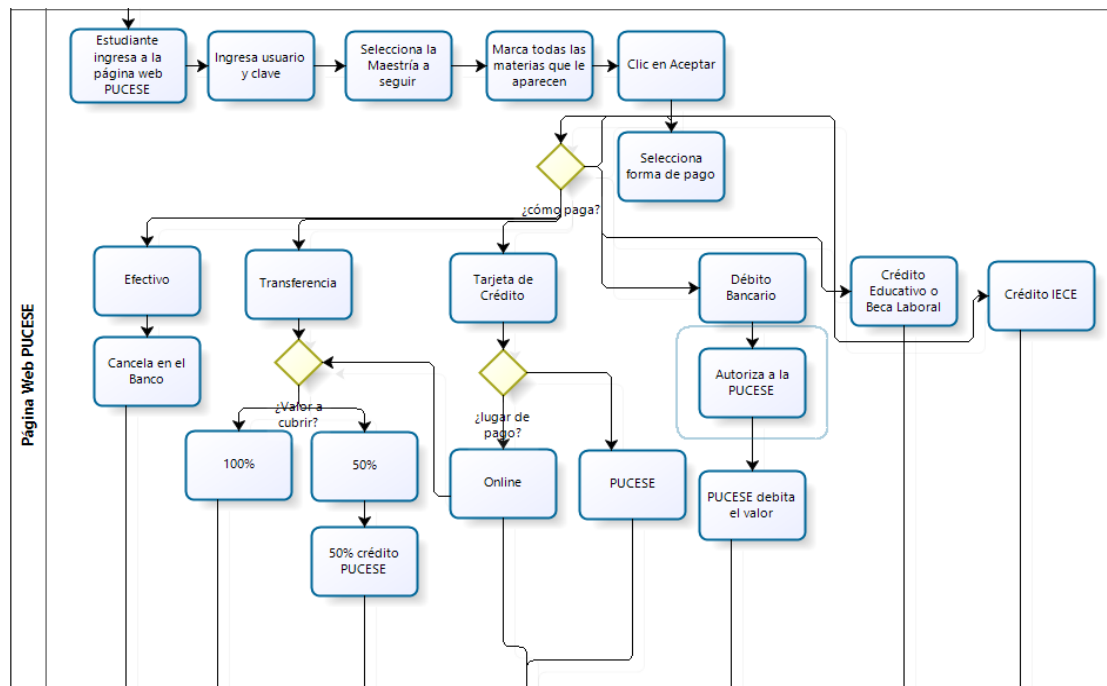


Ilustración 42
Página Web en el Proceso de Matriculación Propuesto

En la ilustración 43 se muestra que una vez que el estudiante a través de la página web haya seleccionado la forma de pago se acercará a la PUCESE:

- Toma ticket y espera su turno
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago
- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.
- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

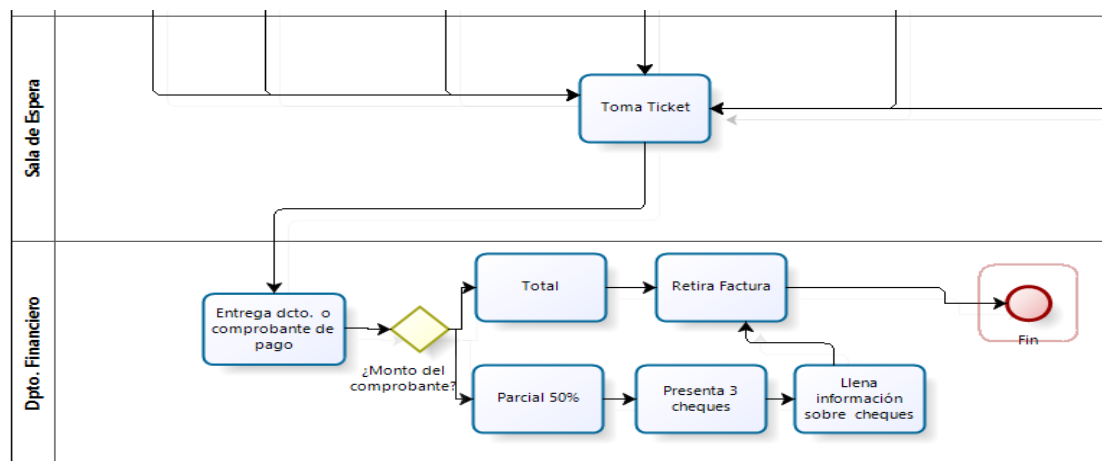


Ilustración 43
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes de Postgrado 1er. nivel, en la ilustración 44 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

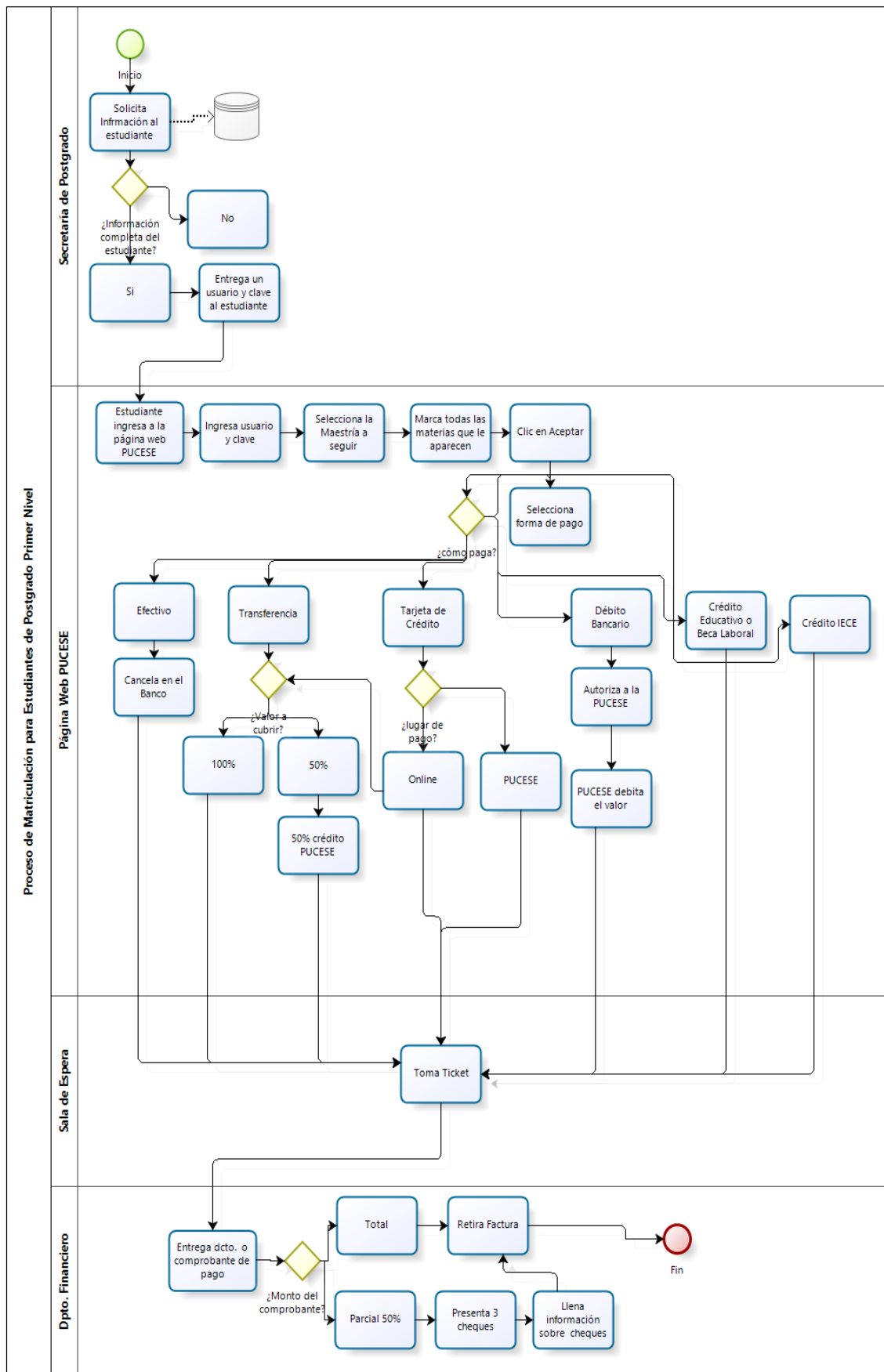


Ilustración 44
Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado 1er Nivel

Con lo propuesto se busca optimizar tiempo tanto a la PUCESE como a los estudiantes dejando atrás aquel proceso de matriculación largo y tedioso sobre todo en aquellos que viven lejos de la universidad y muchas veces no alcanzan a hacer todo su trámite en un solo día.

En el proceso propuesto cabe indicar que las materias que le aparecerán al estudiante al ingresar a la página web con su usuario y clave siempre tendrá que marcarlas todas.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado Primer Nivel

El proceso de matriculación para estudiantes de postgrado 1er. nivel tendrá las siguientes políticas generales:

- Otorgar 2 días por escuela para que se matriculen los estudiantes.
- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE podrán acercarse a la PUCESE a retirar la factura en días posteriores al período de matrícula con la finalidad de evitar demasiada aglomeración en la sala de espera.
- Se acercarán a la PUCESE dentro del período de matrícula estipulado aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE y quiénes tengan Beca del Estado.
- Aquellos estudiantes que hayan cancelado vía online o en el Banco deberán acercarse a ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la matrícula.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

PROCESO DE MATRICULACIÓN PARA ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE SEGUNDO NIVEL EN ADELANTE

Proceso Actual

El proceso de matriculación que actualmente posee la universidad para los estudiantes de Postgrado de 2do. Nivel en adelante es el siguiente:

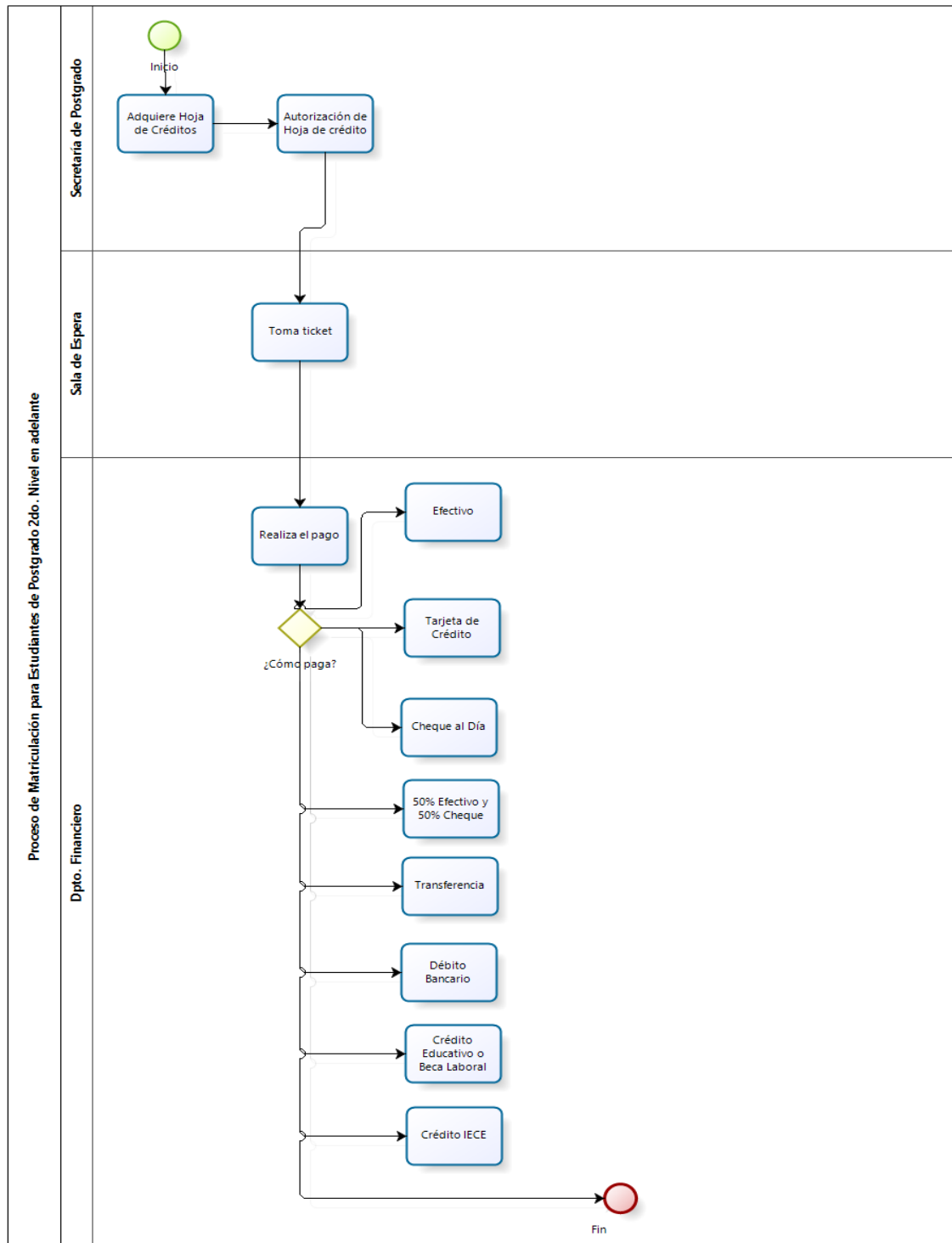


Ilustración 45

Flujo del Proceso de Matriculación Actual para Estudiantes de Postgrado 2do. Nivel en adelante

Como se indicó en el flujo de matriculación de estudiantes de Postgrado 1er. Nivel (ver ilustración n° 41), la PUCESE generará una base de datos con la finalidad de ir la actualizando a medida que lo amerite de tal forma que no sea necesario hacer uso del Dpto. de Secretaría de Postgrado en los períodos de matrícula para que éste pueda dedicarse a sus funciones cotidianas, evitando de tal manera que el estudiante se acerque a la universidad a actualizar sus datos y a obtener la hoja de créditos de manera presencial sino que pueda hacerlo desde el lugar donde se encuentre.

En la ilustración 18 se presenta la intervención de Secretaría de Postgrado, departamento donde los estudiantes de las diferentes Maestrías, se dirigen a retirar y llenar hoja de créditos para que luego de ser revisada por la Secretaria, les aprobara el valor a pagar por matrícula.

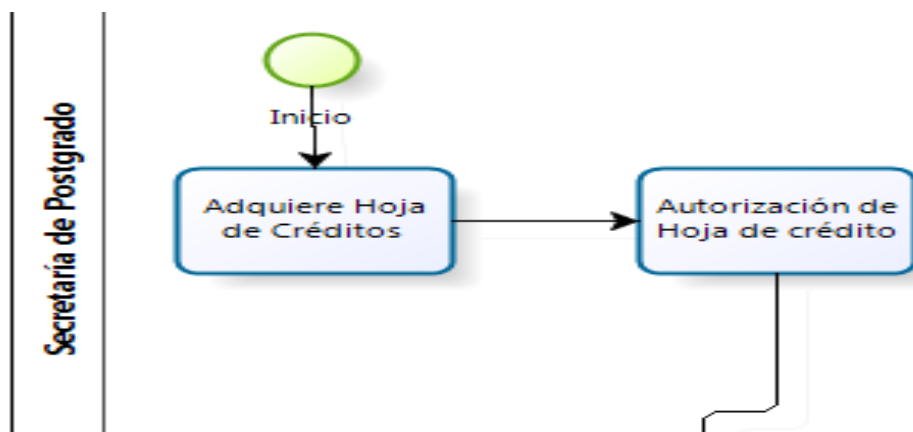


Ilustración 46

Intervención de Secretaría General en el Proceso de Matriculación de Estudiantes 2do Nivel en adelante

En la ilustración 47 se muestra el uso de la página web de la PUCESE donde se lleva a cabo la mayor parte del proceso de matriculación para los estudiantes a partir de 1er nivel en adelante, eliminando la utilización de Secretaría General y la Secretaría de cada Escuela con la finalidad de agilizar el proceso y brindar al estudiante comodidad al poder matricularse desde un computador.

El procedimiento que debe realizar el estudiante es el siguiente:

- Ingresa a la página de la PUCESE
- Ingresa usuario y clave
- Marcará todas las materias y dará clic en aceptar.

- Selecciona la forma de pago.
- Si selecciona efectivo cancelará en el banco.
- Si selecciona transferencia deberá dar clic en 100% si cancelará todo por transferencia o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona tarjeta de crédito debe especificar si lo hará online o en la PUCESE. De seleccionar online deberá dar clic en 100% si cancelará todo con la tarjeta de crédito o 50% si solo cancelará la mitad por este medio y el resto a través del crédito PUCESE.
- Si selecciona débito entonces autorizará a la PUCESE a debitar el valor de la matrícula.
- Si selecciona Crédito o Beca Laboral deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que le hayan dado anticipadamente en el departamento de RRHH autorizando el débito del sueldo del trabajador por concepto de pago de matrícula.
- Si selecciona Beca del Estado deberá ir a la PUCESE y acercarse a ventanilla con el documento que garantice la Beca otorgada por el Estado.
- Si selecciona Crédito IECE deberá acercarse a la PUCESE únicamente a verificar si el IECE ha realizado el pago de la matrícula o sino para agilizar el pago de la matrícula, presta a un familiar o conocido el dinero para cancelar la totalidad de la matrícula y el IECE a través de los comprobantes que le entregue el estudiante o beneficiario del crédito, procederá a devolverle ese valor al estudiante para que le cancele a quien le prestó el dinero para la matrícula y de esa manera el estudiante quedará debiéndole al IECE para cancelarle a futuro el crédito otorgado.

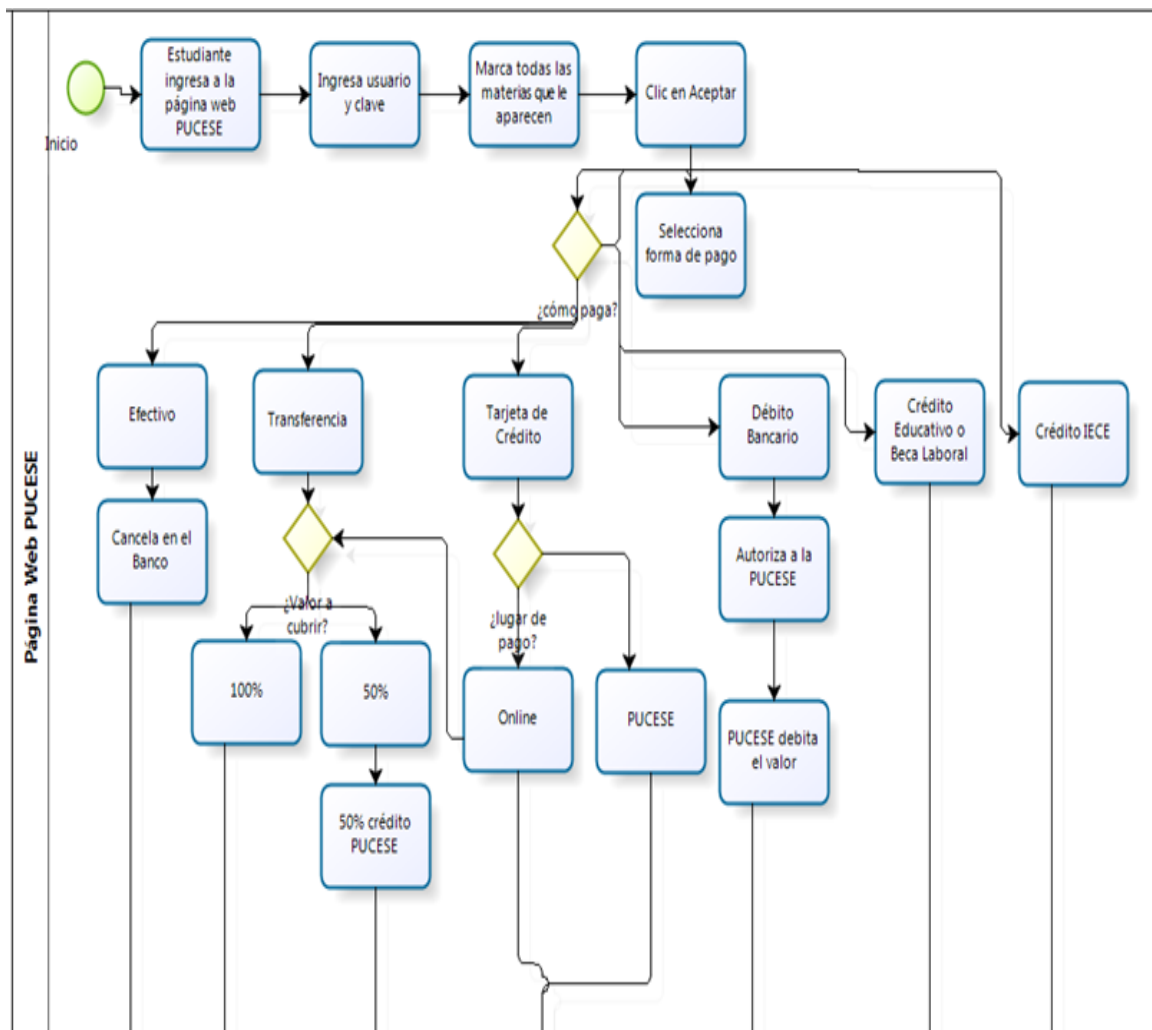


Ilustración 47

Uso de la Página Web de la PUCese en el Proceso de Matriculación Propuesto para estudiantes de 1er Nivel en adelante

En la ilustración 48 se muestra que una vez que el estudiante a través de la página web haya seleccionado la forma de pago se acercará a la PUCese:

- Toma ticket y espera su turno
- En ventanilla (Dpto. Financiero) entrega el comprobante de pago
- Si es por la totalidad del valor de la matrícula entonces le entregan la factura y termina el proceso de matriculación.
- Si el comprobante de pago es por el 50% del total de la matrícula entonces presenta en ventanilla 3 cheques, llena información sobre cheques y retira la factura.

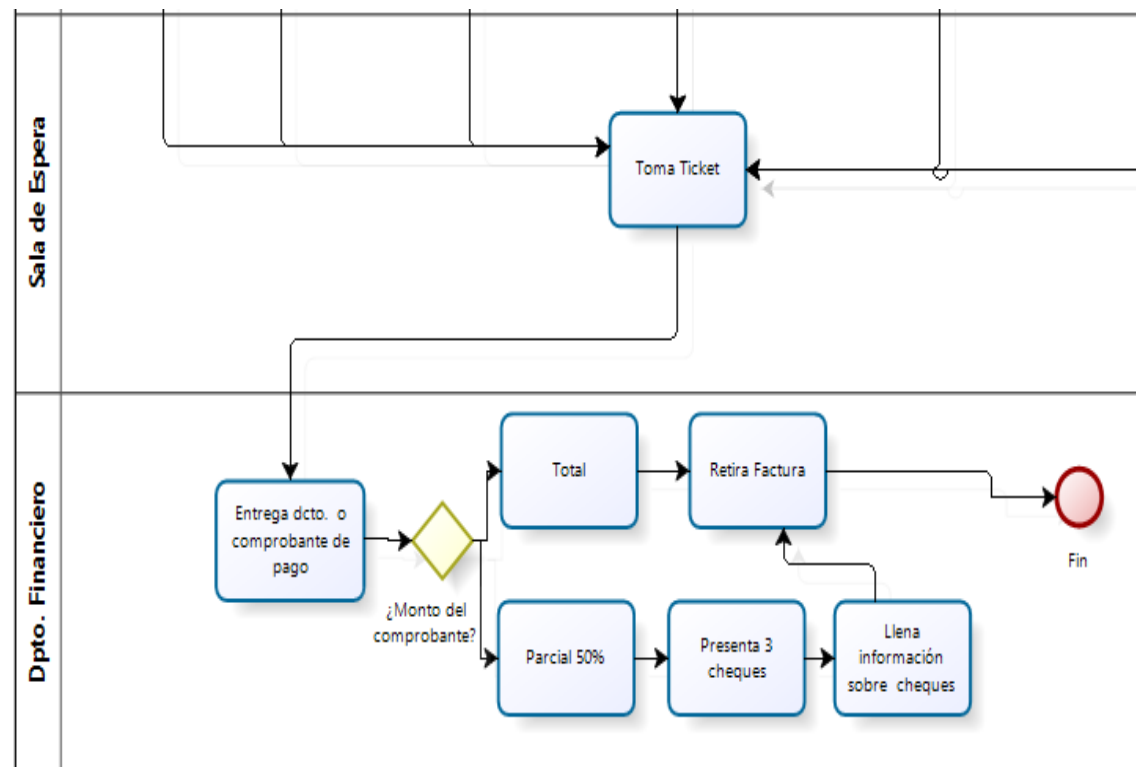


Ilustración 48
Sala de Espera y Dpto. Financiero en el Proceso de Matriculación Propuesto

Una vez terminada la explicación de manera segmentada del proceso de matriculación propuesto para los estudiantes de Postgrado 2do. Nivel en adelante, en la ilustración 49 se presenta el flujo del proceso propuesto de manera macro.

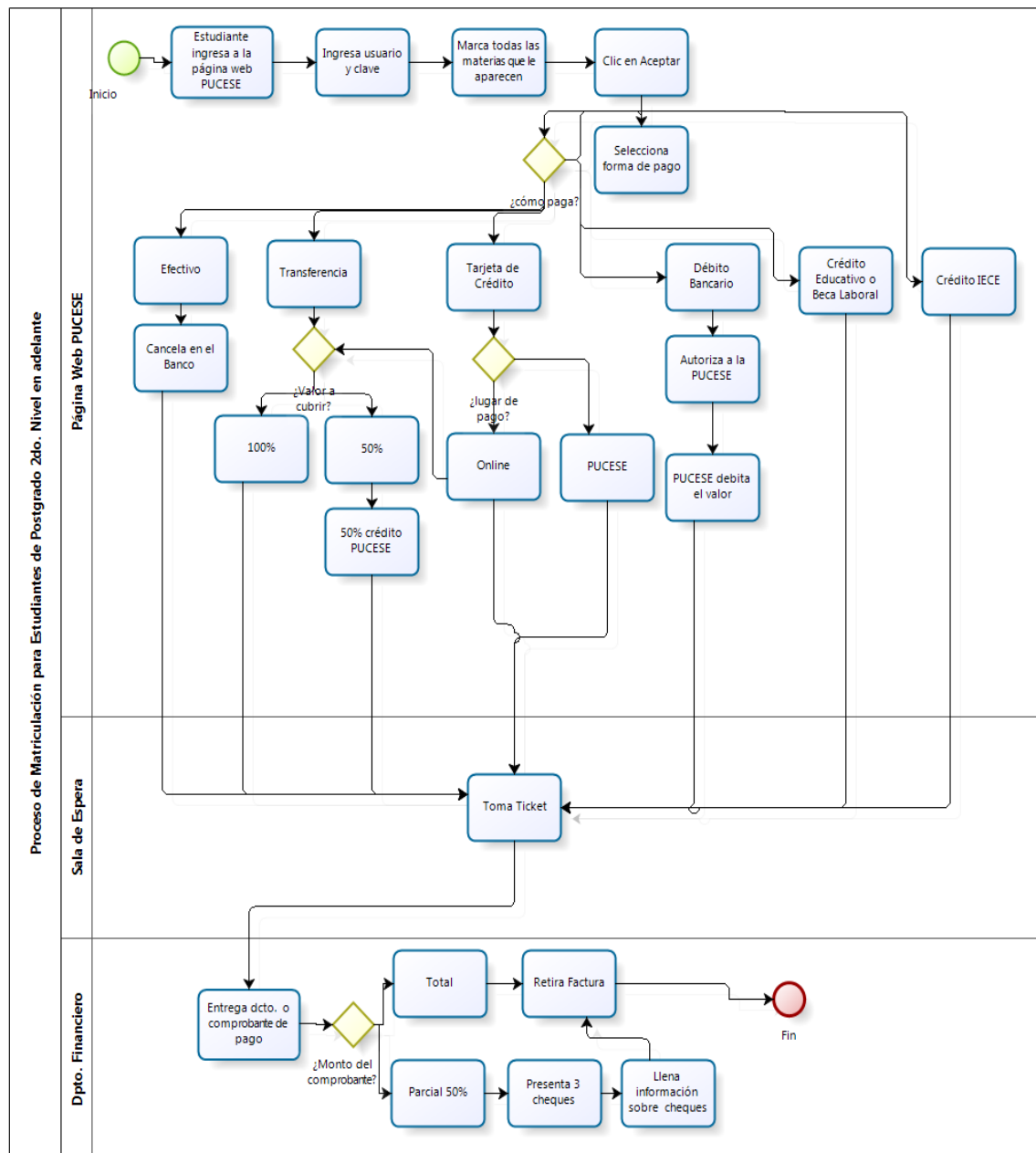


Ilustración 49
Flujo del Proceso de Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado 2do Nivel en Adelante

En el proceso propuesto cabe indicar que las materias que le aparecerán al estudiante al ingresar a la página web con su usuario y clave siempre tendrá que marcarlas todas.

Políticas Del Proceso De Matriculación Propuesto para Estudiantes de Postgrado 2do. Nivel en adelante.

El proceso de matriculación para estudiantes de 1er nivel en adelante, tendrá las siguientes políticas generales:

- Otorgar 2 días por escuela para que se matriculen los estudiantes.
- Los estudiantes que cancelen la totalidad de la matrícula vía online (transferencia - tarjeta de crédito), en el Banco o a través del Crédito IECE podrán acercarse a la PUCESE a retirar la factura en días posteriores al período de matrícula con la finalidad de evitar demasiada aglomeración en la sala de espera.
- Se acercarán a la PUCESE dentro del período de matrícula estipulado aquellos estudiantes que hayan optado por el Crédito PUCESE, es decir que vayan a pagar el 50% restante de su matrícula con cheques posfechados, también aquellos trabajadores de la universidad que vayan a hacer uso del Crédito Laboral de la PUCESE y quiénes tengan Beca del Estado.
- Aquellos estudiantes que hayan cancelado vía online o en el Banco deberán acercarse a ventanilla de la PUCESE con su respectivo comprobante de pago o documento que garantice el pago total o parcial de la matrícula.

Las políticas que constan en el manual de procedimiento del proceso de matriculación de la PUCESE y que fueron mencionadas en capítulos anteriores (también constan en anexos) seguirán siendo tomadas en consideración en la propuesta planteada pero deberán ser aprobadas legalmente por el Consejo Académico, Dirección Académica o por el Pro rector de la universidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Cifuentes, D. & Muñoz, F. (2010). Modelo de Gestión Balanced Scorecard aplicado a la Escuela de Graduados Facultad de Odontología de la Universidad de Chile. Tesis de Ingeniería, Universidad de Chile, Santiago. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112466/BALANCED%20SCORECARD.pdf?sequence=1>
- Freire, L. (2008). Diseño de un Modelo de Gestión por Competencias aplicado a la Empresa PROVEMÓVIL S.A. Tesis de Ingeniería, Universidad Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/1318>
- Castillo, L. (2013). Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de Química de la Universidad Técnica Particular de Loja. Tesis de Magíster en Gestión Empresarial, UTPL, Loja. 88pp. Obtenido el 04/02/2014 de: <http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/handle/123456789/8018>
- Thompson, I. (2012). ¿Qué es Gestión de Empresa? Obtenido el 04/02/2014 de: <http://www.gestiondeempresas.com/notas/que-es-gestion-de-empresas.html>
- Thompson, M. & Antezana, J. (2006). El Proceso Administrativo. Obtenido el 04/02/2014 de: <http://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>
- Nava, V. (2005). ¿Qué es Calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales. México: Limusa. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://books.google.es/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=concepto+de+modelo+de+gestion&hl=es&sa=X&ei=rbDxUtnxLMWkkQf3xIHYDA&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false>
- Ley Orgánica de Educación Superior. LOES. (2010). Registro Oficial N° 298. Quito - Ecuador: Editora Nacional. Documento Electrónico. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>
- Concejo de Educación Superior. CES. (2013). Reglamento de Régimen Interno. Documento Electrónico. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://ecuadoruniversitario.com/de-instituciones-del-estado/ces/ces-reglamenta-el-proceso-de-matriculacion-en-las-universidades/>
- Contraloría General del Estado. CGE. (2009). Normas de Control Interno. Documento Electrónico. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf>
- International Organization for Standardization. ISO 9001. (2008). Documento Electrónico. Obtenido el 03/02/2014 de: <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- Segovia, M., & Sánchez Liliana & Caicedo, V. (2012). Década 1981 - 1991: El inicio de un gran sueño. PUCESE, 30 años sirviendo a la comunidad esmeraldeña, 10- 11. Recuperado el diciembre de 2013
- Velasco, C. (22 de julio de 2013). Postgrados PUCESE. Recuperado el 07 de octubre de 2014, de Maestría en Ciencias de la Educación y Maestría en Administración de Empresas MBA Mención Planeación: <http://unidadpostgradopucese.blogspot.com/2013/07/telmo-viteri-14.html>

Plan Nacional del Buen Vivir (2013- 2017). Generar los mercados de telecomunicaciones para construir un nuevo sujeto social. Recuperado el 26 de agosto de 2014, de Objetivo 11: Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación: <http://www.buenvivir.gob.ec/>