

Artículo Original

Calidad en el Proceso de Admisión de Postulantes en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Quality in the Admissions Process of the Applicants to the Pontifical Catholic University of Ecuador, Esmeraldas Campus

Rosa P. Samaniego García
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas
Esmeraldas, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Rosa Paola Samaniego García.

Email: rosa.samaniego@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 9 de abril de 2016.

Fecha de aceptación: 12 de mayo de 2016.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA):

Samaniego García, R.P. (2016). Calidad en el proceso de admisión de postulantes en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos21*, 1 (1), 23- 32. Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Resumen

Con el objetivo de evaluar los procesos de admisión de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) se aplicó una encuesta a 111 postulantes a pregrado y a 48 estudiantes de postgrado, y se realizó una entrevista a 10 directivos de la Sede. Entre los principales resultados se obtuvo que el 84,68% de los aspirantes a pregrado ingresó a la Sede por voluntad propia; la principal razón de ingreso es que consideran a la PUCESE como la mejor universidad local. El 85,59% de los postulantes a pregrado indicó conocer el proceso de admisión, y que el departamento con el que más se familiarizan es Dirección Estudiantil. Para el caso de postgrado el departamento más conocido por los aspirantes es Postgrado. En lo relacionado a la gestión de calidad de los departamentos, el 56,76% de postulantes a pregrado la considera excelente, muy buena y buena. Para los estudiantes de postgrado la gestión de calidad alcanza el 93,75%. El 39,64% de los encuestados de pregrado sí encontró información del proceso de admisión en la web, en tanto el 60,36% no lo hizo. Los porcentajes son similares en postgrado. Se evidenció la falta de información dentro de los procesos, lo que provoca desorientación a los postulantes. Para la PUCESE, mejorar sus servicios de admisión le permitirá elevar su puntuación al ser evaluados por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Palabras clave: calidad; proceso de admisión; postulantes; PUCESE.

Abstract

In order to evaluate the admissions process of the Pontifical Catholic University of Ecuador, Esmeraldas Campus, (PUCESE) a survey was applied to 111 undergraduate applicants and to 48 graduate students, and

an interview was conducted to 10 members of the executive staff from the campus. Among the main results obtained were that 85.59% of the undergraduate applicants indicated they knew the admissions process, and that the department they were most familiar with is the Student Guidance department. In the case of the graduate students, the best known for the applicants is the Postgraduate Department. In relation to the quality management of the departments, 56.76% of the undergraduate applicants considered it excellent, very good and good. For graduate students, quality management reaches 93.7%. Of the people surveyed, 39.6% found the undergraduate admissions process information on the web, while 60.3% did not. The percentages are similar in the case of the graduates. The lack of information in the processes was evident, causing disorientation to the applicants. For PUCESE, improving its services will allow its admission score rise when they are evaluated by the Board of Evaluation, Accreditation and Quality Assurance of Higher Education.

Keywords: quality; admission process; applicants; PUCESE.

Calidad en el Proceso de Admisión de Postulantes en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), con más de treinta años de servicio a la colectividad, es una institución de enseñanza académica de nivel superior, que pertenece al Sistema Nacional PUCE (SINAPUCE). Fue acreditada en el 2008 con categoría A y desde 2013 con categoría B; prepara profesionales de la localidad en 11 diferentes carreras de pregrado: Contabilidad y Auditoría, Comercio Exterior, Hotelería y Turismo, Gestión Ambiental, Diseño Gráfico, Ciencias de la Educación, Enfermería, Sistemas y Computación,

Laboratorio Clínico, Lingüística, y Administración de Empresas. La universidad también ofrece a la colectividad maestrías en Administración de Empresas mención Planeación, Ciencias de la Educación, y en Gestión y Práctica Docente.

Para el Ministerio de Educación trabajar en materia de calidad es prioridad. La Ley Orgánica de Educación Superior (2010) establece en su artículo 5 que no solo se debe garantizar el derecho a la educación, sino además, el derecho a la calidad, lo cual no es posible alcanzar sin una debida evaluación de los procesos que se cumplen.

La PUCESE, al igual que todas las demás universidades del país, se encuentra en proceso de acreditación, para lo cual la evaluación y autoevaluación son fundamentales; se busca un enfoque de mejora continua en sus procesos administrativos y académicos, lo que permita entregar calidad total a sus usuarios. En este sentido, analizarla calidad en el proceso de admisión de postulantes a pregrado y postgrado en la PUCESE es un aporte para la Sede, que le permite conocer en qué condiciones se encuentra frente al inminente proceso de evaluación.

Método

La presente investigación se llevó a cabo en la PUCESE, en la ciudad y provincia de Esmeraldas, Ecuador.

Se realizó un estudio cuantitativo, donde se emplearon métodos de recolección de datos estadísticos y numéricos, que permitieron llegar al informe final.

Se usó al método analítico porque cada acontecimiento, información o situación encontrada en el marco de la investigación, requirió de un análisis y evaluación.

El número de postulantes a pregrado en la Sede (estudiantes de Nivelación) desde agosto/2012 a mayo/2014 ascendió a 1.378; y en postgrados, en el año 2014 se

contaba con 80 estudiantes; se procedió a utilizar un muestreo proporcional, que permitió aplicar la encuesta de acuerdo al universo.

La fórmula que se aplicó para conocer el tamaño de la muestra fue para una población finita, de ahí que se aplicaron encuestas a ciento once postulantes a pregrado, y cuarenta y ocho estudiantes de postgrado.

Para este proyecto se utilizaron las técnicas de investigación encuesta y entrevista. Las entrevistas fueron realizadas a diez directivos de la Sede. Estas preguntas fueron personalizadas y de tipo abiertas. El cuestionario de la encuesta fue aplicado a postulantes de pregrado, y estudiantes de postgrado, que basado en diez preguntas, supuso la recopilación de información necesaria para cumplir los objetivos de esta investigación. Las preguntas de la encuesta fueron de tipo cerradas, lo cual facilitó la obtención de información, para su posterior tabulación y análisis.

Resultados

Se aplicó el cuestionario a 111 individuos aspirantes a ingresar a pregrado, y a 48 estudiantes de postgrado, quienes estaban recibiendo su primera semana de clases.

En relación a si conocían los pasos a seguir en el proceso de admisión a la Sede (Ver Tabla 1), el 85,59% indicó que si,

Tabla 1

Pasos más conocidos por los postulantes a pregrado que buscan ingresar a la Sede.

Pasos más citados	Cantidad
Ingreso a la página web	70
Inscripción (llenado del formulario)	67
Pago de \$20 en el departamento Financiero	47
Rendir prueba de admisión a la PUCESE	40

Fuente: Cuestionario.

frente a un 14,41% que dijo desconocer dichos pasos. De esta forma se tiene, por ejemplo, que de las 111 personas, 70 señalaron que conocen el paso "Ingreso a la página web".

La Tabla 2 muestra los departamentos más conocidos dentro del proceso de admisión.

Tabla 2

Departamentos más conocidos dentro del proceso de admisión.

Departamentos más citados	Cantidad			
	Pregrado	%	Postgrado	%
Dirección Estudiantil	86	74,4		
Departamento Financiero	68	61,2	34	70,8
Secretaría General	31	27,9	38	79,1
Nivelación	27	24,3		
Dirección de Investigación y Postgrado			48	100

Fuente: Cuestionario

Los departamentos que los postulantes a pregrado indicaron conocer para realizar los trámites de admisión fueron Dirección Estudiantil (86 estudiantes, para el 74,4%), el Financiero (61,2%), la Secretaría

(27,9%) y el Departamento de Nivelación, con el 24,3% de conocimiento.

A los estudiantes de postgrado también se les consultó sobre los principales departamentos que les atendieron durante el proceso de admisión, siendo los más conocidos los departamentos de Investigación y Postgrado (los 48 estudiantes), la Secretaría General (38 estudiantes) y el Departamento Financiero (34 estudiantes).

Se pidió a los aspirantes a pregrado que calificaran la gestión de calidad de los departamentos donde fueron atendidos (Ver Figura 1). Las evaluaciones de Regular y Mala muestran que un 43,24% de los estudiantes no salió satisfecho con la gestión de calidad que cumplen los departamentos que intervienen en el proceso.

Con respecto a la pregunta anterior, también fue planteada a los estudiantes de postgrado, sobre cómo calificaban la gestión de calidad de los departamentos, y se

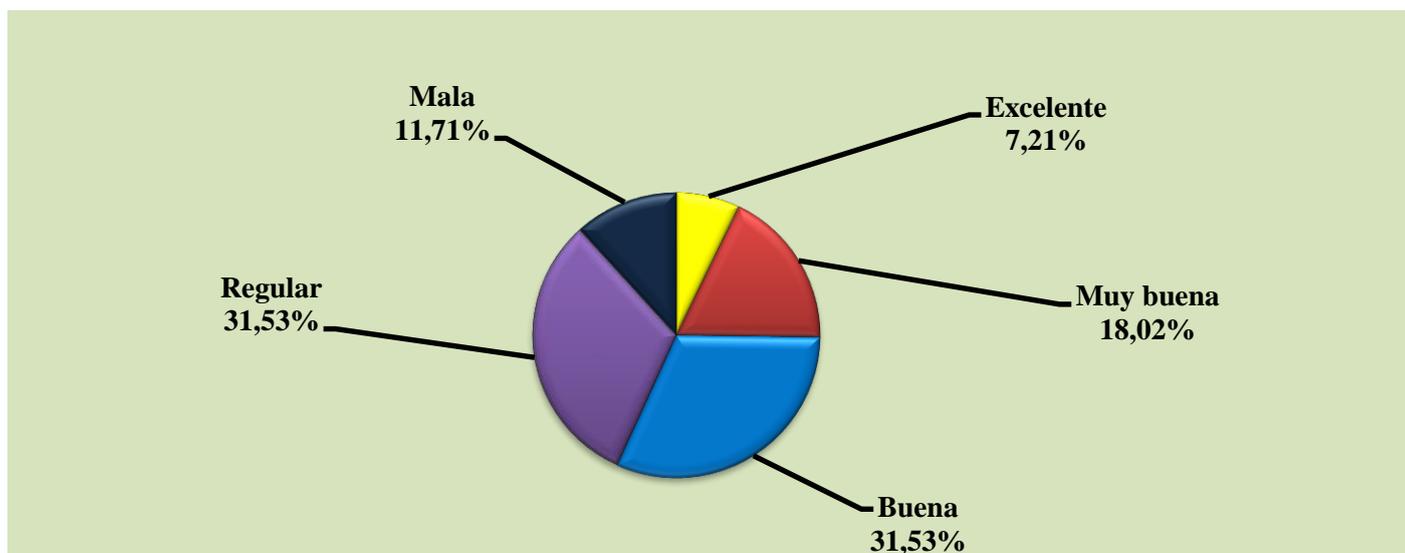


Figura 1. Calificación dada por los postulantes a pregrado a la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en el proceso de admisión a la PUCESE. Fuente: Cuestionario.

obtuvieron las siguientes respuestas (Ver Figura 2).

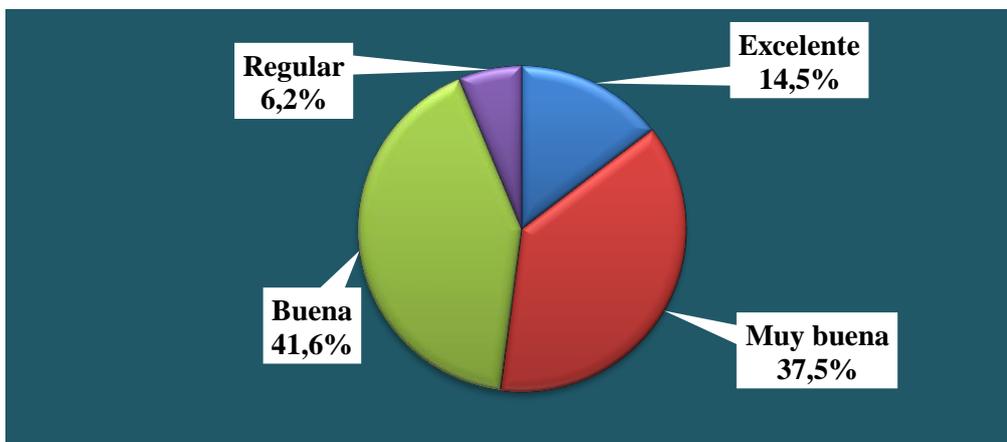


Figura 2. Cómo califican los postulantes a postgrado la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en el proceso de admisión a la PUCESE.

Fuente: Cuestionario.

El 93,7% de los estudiantes de postgrado califica la gestión de calidad de los departamentos como excelente, muy buena, y buena, lo que significa que a diferencia de pregrado, existe una alta satisfacción en este grupo.

Por su parte, para los funcionarios entrevistados en esta pregunta, la gestión de calidad de los departamentos que intervienen en los procesos de admisión a pregrado y postgrado es muy buena en un 29%, para el 43% de ellos es buena, y el 28% restante indicó que es regular.

En la pregunta realizada a los aspirantes a pregrado, referente a si encontraron información pertinente en la web de la Sede en materia de admisiones, el 39,6% dijo que si, frente al 60,3% que indicó que no.

Los estudiantes de postgrado también fueron consultados sobre si encontraron o no información de admisiones en la página web de la Sede. El 33,3% dijo que sí, frente a un 66,6% que

expresó que no.

Cuando se formuló la pregunta anterior a los entrevistados, funcionarios de la Sede, el 100% de ellos manifestó que en la web está toda la información necesaria para el proceso de admisión, lo cual difiere mucho de lo indicado por parte de los postulantes a pregrado.

Se consultó a los postulantes a pregrado sobre las expectativas que tienen en relación a los servicios de admisión, ante lo cual contestaron que la mayor expectativa de los postulantes a pregrado en la PUCESE es obtener buen trato con el 27,03%.

Dentro de las otras opciones que suman el 8,1% se ubicaron: claridad en los procesos, cumplimiento del proceso de admisión, y espacios adecuados.

(Figura 3). Por su parte, la Figura 4 presenta las expectativas que

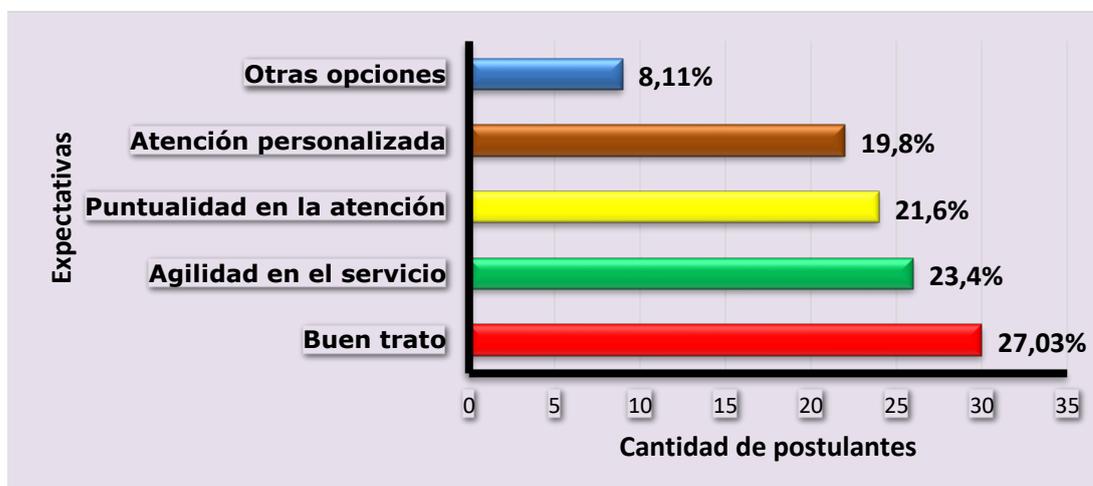


Figura 3. Expectativas de los postulantes de pregrado sobre los servicios de admisión.

Fuente: Cuestionario.

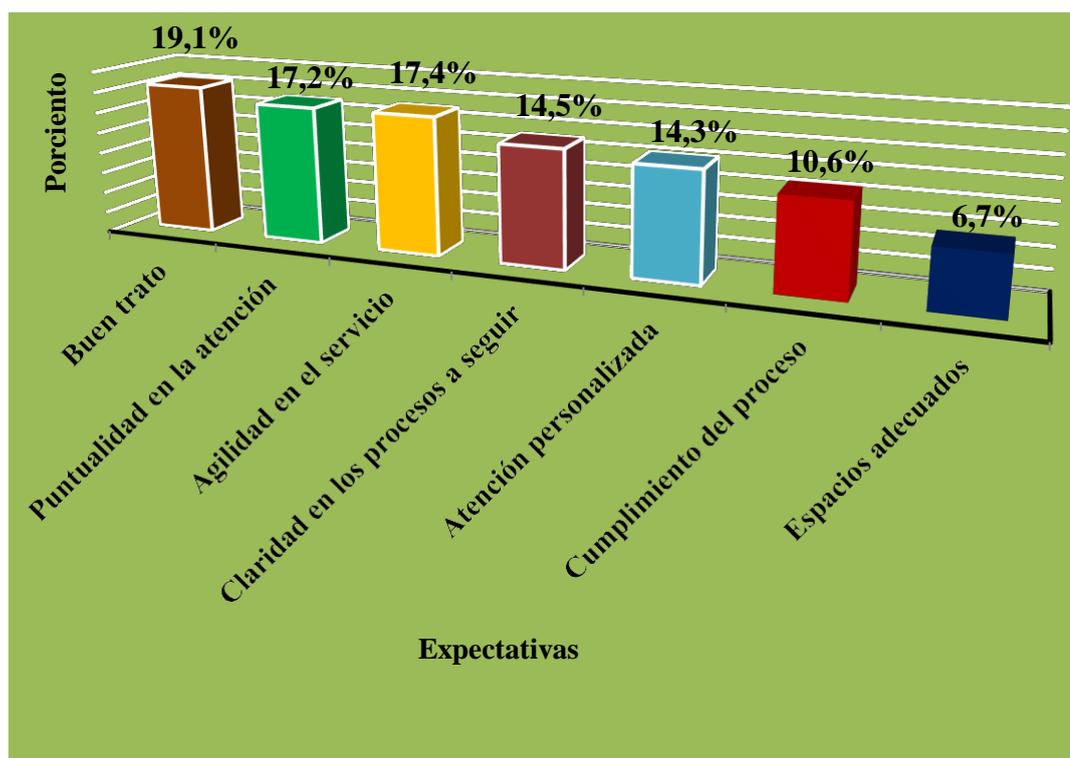


Figura 4. Expectativas de los postulantes de postgrado sobre los servicios de admisión.

Fuente: Cuestionario.

tuvieron los estudiantes de postgrado sobre los servicios de admisión a la Sede, donde señalan como mayor expectativa el buen trato, con el 19,1%.

Ante la pregunta si los postulantes a pregrado contaron con la orientación de un manual o instructivo que les permitiera guiarse en el proceso de admisión (Ver Tabla 3), el 35,1% de ellos indicó que si, ante un 64,8% que dijo que no.

Tabla 3

Uso de un manual que guíe el proceso de admisión a los postulantes a pregrado.

Uso	Cantidad	Porcentaje
SI	39	35,1
NO	72	64,8
TOTAL	111	100

Fuente: Cuestionario

Al 35,1% que contestó afirmativamente a la pregunta anterior, se le consultó dónde obtuvo la guía, coincidiendo el 74,3% al declarar la página web de la PUCESE (Ver Tabla 4).

Para el caso de postgrado, al preguntar sobre la existencia de un manual o instructivo de orientación que guíe el proceso de admisión a la Sede, el 27,08% manifestó que si,

frente a un 72,9% que dijo que no. En esta pregunta las funcionarias encargadas de postgrado respondieron que el instrumento está en proceso de elaboración, por lo cual no se cuenta con una guía definitiva al momento de realizar esta investigación.

Se consultó si los procesos de admisión a pregrado son ágiles y eficaces. En esta pregunta el 41,4% dijo que si, frente al 58,5% que indicó que no. Las razones

Tabla 4

Lugar donde los postulantes a pregrado obtuvieron la guía del proceso de admisión

Sitio donde obtuvo la guía	Cantidad	%
En la página web de la universidad	29	74,3
En la Dirección de Estudiantes	6	15,3
En otra oficina de la Sede	3	7,6
Fuera de la Sede	1	2,5
TOTAL	39	100

Fuente: Cuestionario.

aportadas en ambas respuestas fueron tabuladas en las Tablas 5 y 6.

Tabla 5

Motivos por los que califican como ágiles y eficaces los procesos de admisión a pregrado

Razones	Cantidad
Hay rapidez	19
Hay guía	17
Facilidad de seguir	9
Buena atención	1
Total	46

Fuente: Cuestionario

Tabla 6

Motivos por los cuales califican como ineficaces los procesos de admisión a pregrado.

Razones	Cantidad
Demoran demasiado	27
Mala atención en oficinas	22
Falta explicación (poco claros)	11
Existe desorden	5
Total	65

Fuente: Cuestionario

El 85,4% de los encuestados indicó que los procesos de admisión a postgrado sí son ágiles y eficaces, pero para el 14,5% no es así. En este caso postgrado tiene una ventaja muy marcada sobre pregrado. En esta pregunta el 100% de los funcionarios entrevistados indicó que falta mucho para considerar los procesos de admisión como ágiles y eficaces.

Discusión

El análisis de los resultados se presenta de forma separada para los procesos de admisiones de pregrado así como de postgrado; el principal motivo es porque la PUCESE tiene sistemas de admisiones diferentes para ellos, así como

procedimientos distintos, debido a que son niveles de estudio diferentes (tercero y cuarto respectivamente). En la PUCESE, al igual que en otras organizaciones, deben cumplirse procedimientos, que están guiados por modelos. Para Chiavenato (1999), "Modelo es una representación simplificada de alguna parte de la realidad" (p. 711; citado por Boland, Carro, Stancatti, Gismano, y Banchieri, 2007, p. 36).

El departamento más conocido por los estudiantes de pregrado es Dirección Estudiantil. El Reglamento General de la PUCESE (2012) indica que una de las funciones de este departamento es organizar el proceso de admisión de los estudiantes junto con la Dirección Académica. Por su parte, para los estudiantes de postgrado el departamento más conocido es Dirección de Investigación y Postgrado, el que de acuerdo a lo indicado por quienes lideraban ese departamento a la fecha de esta investigación, se encarga de realizar la mayor parte del proceso de admisión, que inicia con la inscripción online del postulante, desde la página web de la Sede.

En lo referente a la gestión de calidad de los departamentos, más del 40% de los aspirantes a pregrado la calificaron como regular y mala; en el caso de postgrado, más del 90% la considera excelente, muy buena, y buena. En este aspecto se puede observar una diferencia muy marcada entre la apreciación del grupo de pregrado con el de postgrados. Las razones pueden ser variadas, pero destaca el hecho de que los aspirantes a pregrado indicaron que se confunden dentro del proceso por la falta de información que brindan los departamentos de la Sede, a diferencia de Postgrado, donde los estudiantes manifestaron que aunque no existe información suficiente en la web, fueron atendidos de forma oportuna y clara en los departamentos que intervienen. Para Aja (2002), la calidad total busca elevar la

calidad de todos los resultados de la organización, de manera que el modelo busca la excelencia en el desempeño global de la organización (p. 3); de esta forma, los postulantes a la Sede pudieron calificar la gestión de calidad no sólo en el principal departamento de cada proceso de admisión, sino también en los otros departamentos que intervienen. Para el 72% de los funcionarios entrevistados, la gestión de calidad de los departamentos es muy buena y buena. Este porcentaje se acerca a la media entre lo que opinan los postulantes a pregrado y los de postgrado.

Los resultados de esta investigación muestran que los procesos de admisión a la

PUCESE presentan algunas deficiencias de acuerdo a la óptica de los aspirantes. Una de las principales quejas tiene que ver con la falta de información en la página web de la Sede, porque la misma es poco clara y no presenta una secuencia. Frente a esta

pregunta, los funcionarios en su totalidad

señalaron que toda la información está divulgada en la página. Debido a la

diferencia de los resultados, se procedió a observar la página web de la Sede, donde se

constató que sí existía información, pero ésta era insuficiente para cumplir los procesos de admisión, y además se

encontraba desordenada y sin secuencia lógica. En relación a las fallas antes

mencionadas, Jurán indica que las

deficiencias provocan quejas, reclamos, devoluciones, entre otros daños, y estas

nacen cuando el cliente está insatisfecho con el producto o servicio recibido (1990, p. 4).

Para los postulantes el no contar con la orientación debida significa pérdida de

tiempo y retraso en los trámites académicos a realizar. Sumado a lo anterior, se debe

tener claro que los elementos clave para tomar decisiones son la comunicación y la

información, es por ello que los canales de información son fundamentales al momento

de solucionar problemas dentro o fuera de

las organizaciones. (Simon, 1958; citado por Ramíó Carles, 2002, p. 13).

Cuando se evalúa la calidad de un bien o servicio es necesario conocer las expectativas de los clientes; ante esto los aspirantes tanto a pregrado como a postgrado situaron como mayor expectativa en los procesos de admisión el recibir un buen trato. Al momento de evaluar la gestión de calidad de una organización es fundamental el análisis que se realice sobre la percepción de los clientes con respecto a los servicios o productos que entregue dicha organización. (Vela, 2012, p. 8).

La falta de orientación mediante un instrumento de ayuda que guíe el proceso tanto en pregrado como en postgrado fue otro hallazgo. Se pudo conocer además que la forma de difundir los procesos de admisión no es la más adecuada, porque cuando se consultó los pasos a seguir en el proceso, los postulantes a pregrado no mencionaron el curso de nivelación, lo que hace suponer que los postulantes asumen ser parte de la universidad cuando inician el curso en relación, lo que no es así para la propia universidad. Al respecto el artículo 42 del Reglamento General de la PUCESE dice que para ser admitido como estudiante de la Sede se debe cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, además de las normas de admisión establecidas por la universidad (2012).

En cuanto a la pregunta sobre la agilidad y eficacia de los procesos de admisión, en el caso de pregrado, el 41% considera que sí, cifra que está por debajo de las exigencias del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), cuyo puntaje mínimo de evaluación para cada proceso es del 70%. Para postgrado las cifras superan lo exigido por el CEAACES, alcanzando el 85%. En esta pregunta el 100% de los funcionarios entrevistados manifestó que falta mucho para considerar los procesos de

admisión como ágiles y eficaces; las razones pueden ser múltiples, pero consideran que la más significativa es porque nunca han evaluado los departamentos que participan ni los procesos de admisión, por ello no pueden conocer en qué medida se está trabajando con eficacia y eficiencia.

Ante estas respuestas se evidencia una contradicción con los resultados obtenidos cuando se preguntó a los mismos funcionarios sobre cómo consideran la gestión de calidad de los departamentos de la institución, donde el 72% la ubica como muy buena y buena; ante esto ellos indicaron que consideran la gestión de calidad dentro de un porcentaje alto porque los departamentos cumplen con terminar de forma completa el proceso, pero no existe la suficiente agilidad. Al momento de la investigación se pudo constatar grandes aglomeraciones de aspirantes a pregrado realizando el proceso (más de doscientos), quienes se sentían incómodos y molestos por la demora en la atención, mientras el grupo de aspirantes a postgrado era muy reducido en relación al de pregrado (sesenta personas), quienes en su mayoría recibían la información mediante correo electrónico.

El artículo 353 de la Constitución de la República del Ecuador indica que el sistema de Educación Superior se regirá por un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema, y un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no puede ser conformado por representantes de las instituciones objeto de regulación. Este organismo tendrá la potestad de evaluar a todas las universidades del país, pero los resultados de esta investigación indican que la PUCESE no ha evaluado sus procesos de admisión.

El artículo 94 de la Ley Orgánica de Educación Superior dice que la evaluación de la calidad es el proceso que permite

determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, donde se recopilan datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un diagnóstico de los componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución. Además señala que la evaluación de la calidad es un proceso permanente y supone un seguimiento continuo (2010). Para Riley (2002), la gestión de los procesos forma parte de la gestión de calidad y su propósito es que los resultados se alcancen con mayor eficiencia; es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades que realiza para luego evaluar los procesos y los resultados obtenidos de forma periódica (p. 6).

Conclusiones

Aunque la PUCESE es considerada como la mejor universidad de la provincia de Esmeraldas, aun presenta algunas falencias en sus procesos de admisión de postulantes a pregrado y postgrado, como es la forma de difundir los procesos de admisión en la Sede, que no es la adecuada y trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios de los servicios de admisión.

Los departamentos que llevan a cabo los procesos de admisión están cumpliendo con finalizar dichos procesos, pero demoran demasiado en el caso de pregrado, causando retrasos y largas colas en los pasillos, lo que genera malestar en los aspirantes. En el caso de postgrado la satisfacción de los postulantes supera las exigencias del CEAACES.

En esta Sede no se han evaluado nunca ni los departamentos que actúan en admisiones ni los procesos de admisión como tal; los resultados de este informe podrían facilitar información pertinente a la institución y posiblemente obtener mejores resultados en las etapas de admisiones venideras.

Referencias

- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. Editorial Ciencias Médicas, 2000.
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Gismano, y., & Banchieri, L. (2007). Funciones de la Administración. Teoría y Práctica. Editorial de Universidad Nacional del Sur. Año 2007. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=2NMedAshxncC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Juran, J. (1990). Jurán y la Planificación para la Calidad. Ediciones Díaz de Santos, S.A. ISBN 84-87189-37-7. Retrieved from <books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=4JAd6PBWfG0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=related:YI3A87tRF8cJ:scholar.google.com/&ots=XLD5Bq4mFN&sig=LJksIDRMPdw9qJuF86zvCthisII#v=onepage&q&f=false>
- Ley Orgánica de Educación Superior (2010). Registro Oficial No. 298. Quito, Ecuador: Editora Nacional LOES. Recuperado de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/loes1.pdf>
- Ramió, C. (2012). Teoría de la Organización y Administración Pública. Retrieved from www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-Carles-Ramio-Teoria-de-la-Organizacion.pdf
- Reglamento General de la PUCESE (2012). Retrieved from <http://www.pucese.edu.ec/images/Reglamentos/2012%20reglamento%20pucese.pdf>
- Riley, J. (2002). Manual de calidad de Juran. Gestión de los procesos. Fundación Dialnet, 2002.