



MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DENTRO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL INSITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JUAN BAUTISTA AGUIRRE

Soraya Francisca Alvarado Fiallos

Ingeniera Comercial, Maestría en Administración de Empresas

Coordinación de Talento Humano

Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre

lupy_22_sory@hotmail.es

Rolando Gastón Viteri Gómez

Licenciado en ciencias de la educación con especialidad en extranjera,

Maestría en enseñanza de inglés como lengua extranjera

Coordinador de la carrera de Seguridad Ciudadana y Orden Público

Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre

rolyviteri@yahoo.com

Ángel Raúl Huayamave Rosado

Ingeniero agrónomo, Diplomado en desarrollo curricular por competencias

Sub coordinador de la carrera tecnología en procesamiento

Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre

Raulhuayamave10@yahoo.com

Betty Lorena Jaramillo Gaona

Ingeniera en marketing, Maestría en marketing

Coordinación del Organismo Evaluador y Certificador Juan Bautista Aguirre

Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre

Lori_jaramillo@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Soraya Francisca Alvarado Fiallos, Rolando Gastón Viteri Gómez, Ángel Raúl Huayamave Rosado y Betty Lorena Jaramillo Gaona (2018): "Modelo de gestión de procesos del departamento de admisión como factor relevante dentro del cuadro de mando integral del Insituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2018). En línea: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/gestion-procesos-admision.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/gestion-procesos-admision.html)

Resumen

El presente estudio analiza la desventaja de operar sin una estructura determinada como la planeación estratégica en las gestiones del departamento de admisión del Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre ITSJBA, por lo tanto el objetivo está enfocado en diseñar una Modelo de gestión de procesos del departamento de admisión como factor relevante dentro del cuadro de mando integral del ITSJBA. La recolección de la información se lo realizo por medio de la técnica de campo en la cual se desarrolló un taller de trabajo en la cual se enfocó en determinar los procesos ideales para cumplir los objetivos trazados en función de los criterios de valoración.

Palabras claves: Cuadro de Mando Integral, Planeación Estratégica, Modelo de Gestión, Departamento de Admisión, Indicadores, Criterios de Valoración.

Abstract

This study analyzes the disadvantage of operating without a specific structure such as strategic planning in the admissions department of the Higher Technological Institute Juan Bautista Aguirre ITSJBA, therefore the objective is focused on designing a process management model of the admission department as a relevant factor within the integral scorecard of the ITSJBA. The information was collected through the field technique in which a workshop was developed in which the focus was on determining the ideal processes to meet the objectives set according to the evaluation criteria.

Keywords: Integral Scorecard, Strategic Planning, Management Model, Admission Department, Indicators, Valuation Criteria.

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre (ITSJBA) en los últimos tres años de desarrollado un crecimiento en el número de estudiantes matriculados generando también otras nuevas carreras y rediseño de otras existentes. Esta evolución presenta la necesidad de estructurar un proceso determinado para el desarrollo de todas las actividades que conlleva la matriculación de estudiantes y otros procesos de mayor relevancia que generan un impacto en la institución, como la implementación de programas de socialización de las carreras ofertadas y el procesos de postulación para la educación superior dirigidos a bachilleres.

El Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre ha venido incrementado su oferta académica de forma progresiva y satisfactoria durante los últimos 4 años, atendiendo de esta forma la demanda de estudiantes del cantón Daule, Nobol, Guayaquil y demás cantones que conforman la zona 5.

El presente gráfico 1, fue tomado de la rendición de cuentas del periodo inmediato pasado, en el cual se muestra el crecimiento de las postulaciones de los estudiantes a lo largo del primer y segundo periodo de los años 2015 y 2016, así como la tendencia a la baja en los índices de deserción estudiantil (Salazar, 2017).

ESTUDIANTES POSTULARON EN EL INSTITUTO SEGUN MTN

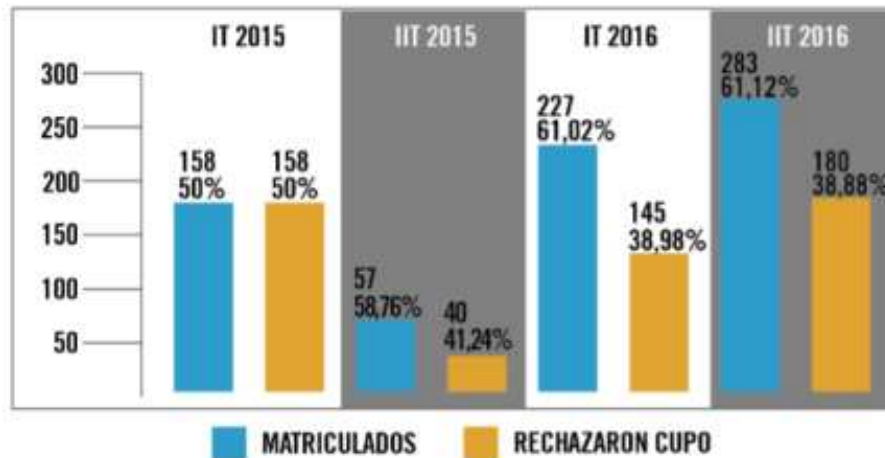


Figura 1: Evolución de estudiantes que postularon a un cupo del ITSJBA

Elaborado por: Los Autores con fuente de (Salazar, 2017)

Una vez finalizado el proceso de matriculación el total de estudiantes que ingresaron al ITSJBA para el presente período lectivo fue de 832 (ver tabla 1). El crecimiento de la población estudiantil de ITSJBA en comparación al total de estudiantes del periodo 2016 en términos porcentuales fue del 53.51%

Tabla 1: detalle de estudiantes matriculados por carrera

II PERÍODO 2017	
CARRERA	No Estudiantes
T. Procesamiento de Alimentos	51
Primero	22
Tercero	29
T. Seguridad y Prev Riesgo Laboral	31
Primero	17
Cuarto	14
T. Gestión de Transporte Terrestre	74
Primero	24
Segundo y Tercero	50
T. Medición y Monitoreo Ambient	17
Primero	17
T. Superior en Contabilidad	46
Primero	46
T. Superior en Desarrollo de Soft	42
Primero	42
T. Superior en Ensamblaje y Mant	45
Primero	45
Programación de Sistemas	92
Segundo Tercero y Cuarto	92
Contabilidad Bancaria	127
Segundo Tercero y Cuarto	127
Administración de Empresas	93
Segundo y Tercero	93
Análisis de Sistemas	126
Segundo Tercero y Cuarto	126
T. Seguridad Ciudadana y Orden Público	77
Primero (V Cohorte)	77
T. Seguridad Penitenciaria	11
Primero	11
TOTAL DE ESTUDIANTES	832

Elaborado por: Los Autores con fuente de (Salazar, 2017)

En cuanto al primer proceso que debe afrontar el departamento de admisión del ITSJBA está en participar a la institución en los procesos de admisión determinados por la Secretaria Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA). Este proceso representa para la institución un compromiso en la cual dicho departamento debe de coordinar la movilización del personal del ITSJBA, hacia las Unidades Educativas (UE) ubicadas en la zona distrital Nobol – Daule – Santa Lucia, para que sean socializadas todas las directrices en cuanto al proceso de admisión por medio de la plataforma. Sin embargo, además se deben de ofrecer una exposición sobre la descripción de las diferentes carreras según el perfil profesional de cada una y que oferta el ITSJBA (ver figura 1).



Figura 2: Proceso de Admisión

Elaborado por: Los Autores con Fuente de SENESCYT y SNNA

Después de haber realizado la socialización procesos (1 y 2) el siguiente trabajo que debe de realizar el departamento de admisión del ITSJBA, es el de participar en la ejecución del examen unificado ser bachiller (paso 3), esta actividad implica la selección del personal idóneo para que formen parte del proceso como docente aplicadores del examen o supervisor de los recintos, toda esta actividad se lo realiza previo a las capacitaciones generadas por SNNA. Este proceso es de suma importancia debido a que representa la oportunidad que tienen los postulantes a recibir un cupo en la carrera y en la Institución de Educación Superior que seleccionaron como primera opción y que fundamenta el futuro profesional de cada uno de ellos.

Luego de obtener las notas del examen el estudiante debe aceptar el cupo asignado para pasar al siguiente paso que es la entrega de la documentación en la IES donde acepto el cupo. En esta etapa el departamento de admisión tiene la meta de matricular por medio de la recepción de documentos y el registro en el Sistema de Gestión Académica del ITSJBA, para generar las nuevas listas de la nueva promoción de estudiantes del ITSJBA. Sin embargo, esta actividad demanda de una planificación en la cual el departamento solicita a las coordinaciones de carreras una comisión de cada una de ellas para que realicen el proceso de matriculación en diferentes horarios de atención tratando de captar y cumplir con la oferta académica presentada la Secretaria de Educación Superior Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), por medio de la SNNA.

No obstante, el departamento debe de realizar planes de contingencia cuando el número de matriculados no llega a la oferta. En este proceso se coordina con las mismas comisiones de carrera para que estos realicen el acercamiento por medio de los diferentes canales de comunicación para recordarles que se deben de acercar a las instalaciones para no perder el cupo.

En consecuencia a todos estos procesos, el departamento de admisión debe de presentar informes sobre los resultados y novedades obtenidos a lo largo del proceso. Este informe se enviara a

SENESCYT, para que sean registrados. Pero, esta información es relevante en cuanto a la evaluación institucional del ITSJBA. Según el Informe General de la Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos (2016), Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) evalúa si existe y se aplica en el instituto un sistema de admisión de estudiantes encaminado a identificar las aptitudes de los candidatos, seleccionar a los más apropiados, si fuera éste el caso, y contar con la información necesaria para el trabajo de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes durante la primera etapa de los estudios; así como un sistema de orientación vocacional pre y pos ingreso que posibilite la elección informada de la carrera por parte de los candidatos, fortalecer su motivación para los estudios y, en consecuencia, disminuir las bajas académicas durante la etapa curricular.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En la actualidad América Latina presenta una larga tradición en el ingreso libre y en la universidad masiva, sin embargo, en las últimas décadas aparecen dos posiciones antagónicas (arancelamiento y selectividad, por un lado, y provisión pública y acceso irrestricto, por el otro). Esto determina que el proceso de admisión este definido en establecer a qué dimensiones y aspectos se enfocan en el proceso de admisión, para establecerlo es necesario contemplar el diagnóstico de competencias y saberes generales, al diagnóstico de competencias y saberes específicos, a la necesidad de generar una inclusión institucional a la vida universitaria, o a una función supletoria de aquello que la universidad requiere como perfil del ingresante (Juarros, 2006).

La importancia que se debe contemplar en los factores en el proceso de admisión como el diagnóstico de competencias y saberes generales, tienen consecuencias en la calidad académica de los estudiantes después de un periodo académico, según Porto, Di Gresia y López (2004) determinó en un estudio que desempeño académico entre dos cohortes consecutivas mostraron diferencias sustanciales en cuanto al aprovechamiento de los estudiantes. En la primera promoción en la cual se establecieron procesos determinados en la admisión obtuvieron mejores rendimientos académicos, a diferencia de la siguiente cohorte que realizaron el ingreso directo. Por lo tanto, los procesos y las gestiones que realiza el departamento de admisión son de mucha importancia en la calidad académica de los estudiantes.

Según Ortiz y Rúa (2017), la aplicación de modelos de gestión en cuanto los procesos de admisión generan conformidad y alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes, de esta forma el departamento de admisión generar perspectivas diferencial positiva de la IES. Estas perspectivas que tienen los estudiantes deben ser formadas por un trabajo previo que el departamento de admisión realiza de forma constantes en la UE. Este trabajo consiste en realizar campañas de socialización dirigida a estudiantes de bachillerato de las diferentes UE de la zona, sin embargo, para desarrollar estas actividades es imperativo establecer un manual de funciones con base en la estructura organizacional del departamento. En consecuencia no habrá cruces de actividades que atrasen el cumplimiento de los objetivos estratégicos del departamento (Ochoa, 2015).

Para desarrollar las diferentes campañas y garantizar la captación de estudiantes en las nuevas cohortes, se deben de incorporar en los procesos de gestión las siguientes actividades (Ochoa, 2015):

- Proceso de contacto con colegios
- Citas con DOBE colegios
- Charla sobre la Universidad
- Tour Universitario
- Ferias
- Proceso de admisiones
- Proceso de entrega de documentos (postulantes)
- Proceso de entrega de documentos (matriculados)
- Proceso de convalidación

Para la realización de todos los procesos es imprescindible la utilización de mecanismos que estandaricen todos los procesos y que los colaboradores se comprometan en la documentación de la misma, de esta forma se genera la inducción en los puestos de trabajo sean en menor tiempo y más eficiente. Sin embargo, otros factores que se deben contemplar para el cumplimiento de la estandarización, es la comunicación efectiva entre todos los agentes que intervienen en el procesos de admisión (Mejía, 2013).

En congruencia con las actividades es importante considerar en los procesos de gestión una herramienta que dinamice e integre todos los procesos del departamento de admisión, una herramienta que ofrece todas las ventajas son la Tecnologías de Información (TICS), esta herramienta genera un oportunidad que mejora los tiempos en los procesos de admisión y disminuye el consumo de recursos, como suministros de oficina y horas hombres, proporcionando una ventaja para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo eficiente del plan estratégico de la IES (Schmidt, 2015).



Figura 3: Alineación de las Tecnologías de la Información en relación al Plan Estratégico
Elaborado por: Los Autores con fuente de (Schmidt, 2015)

Dentro de estos procesos en la que el factor importante son las TICS, existen modelos en los cuales podrían acoger los procesos dentro de una metodología que alinea un plan estratégico como factor relevante de un modelo de gestión para cualquier proceso administrativo. Uno de estos procesos o metodologías es COBIT 5, esta normativa presenta como el gobierno de las Tecnologías de la Información (TI) se alinea a las perspectivas estratégicas del cuadro de mando integral (CMI) (ver tabla 1).

Tabla 2 – II: Metas relacionadas con las TI

Figura 6—Metas relacionadas con las TI		
Dimensión del CMI TI	Meta de Información y Tecnología Relacionada	
Financiera	01	Alineamiento de TI y estrategia de negocio
	02	Cumplimiento y soporte de la TI al cumplimiento del negocio de las leyes y regulaciones externas
	03	Compromiso de la dirección ejecutiva para tomar decisiones relacionadas con TI
	04	Riesgos de negocio relacionados con las TI gestionados
	05	Realización de beneficios del portafolio de Inversiones y Servicios relacionados con las TI
	06	Transparencia de los costes, beneficios y riesgos de las TI
Cliente	07	Entrega de servicios de TI de acuerdo a los requisitos del negocio
	08	Uso adecuado de aplicaciones, información y soluciones tecnológicas
Interna	09	Agilidad de las TI
	10	Seguridad de la información, infraestructura de procesamiento y aplicaciones
	11	Optimización de activos, recursos y capacidades de las TI
	12	Capacitación y soporte de procesos de negocio integrando aplicaciones y tecnología en procesos de negocio
	13	Entrega de Programas que proporcionen beneficios a tiempo, dentro del presupuesto y satisfaciendo los requisitos y normas de calidad.
	14	Disponibilidad de información útil y fiable para la toma de decisiones
	15	Cumplimiento de las políticas internas por parte de las TI
Aprendizaje y Crecimiento	16	Personal del negocio y de las TI competente y motivado
	17	Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación de negocio

Elaborado por: Los Autores con fuente de (ISACA, 2012)

Según Barreda (2016) determina que en las universidades se desarrollan “planes estratégicos”, pero, en realidad se desarrollan como “planes de desarrollo institucional” como apropiadamente son designados con mayor frecuencia 31% (ver figura 3).



Figura 4: Denominación de Planes estratégicos Universitarios

Elaborado por: Los Autores con fuente de (Barreda, 2016)

La planeación estratégica dentro de las universidades parte de una dirección con orígenes subjetivos dando a lugar factores como la misión, visión y objetivos. Sin embargo, las decisiones con base en la estrategia, táctica y operativa requieren competencias (conocimiento, habilidades y actitudes). La cooperación de todos quienes conforman la comunidad académica es de suma importancia para la mejora de la calidad, participantes como directivos, docentes, y alumnos. Se requiere además de recursos para la investigación, enseñanza e infraestructura. En el caso de las IES públicas es imperativo la participación del Estado, este debe ofrecer todo el soporte y marco legal donde la inversión en la educación superior sea el principal pilar de repotenciación institucional y consecuencia todo estos factores están considerados dentro del plan estratégico y formulados como un CMI desarrollando una estructura complementándose la prospectiva, sistemas de inteligencia y el plan de gestión de riesgos (Barreda, 2016).

En cuanto a las pertinencias de las IES en Ecuador se requiere de un modelo de planificación operativa que esté articulada con la Planificación Estratégica y con enfoque sistémico, de proceso (ver figura 4), sustentado en las tecnologías de la información y basado en las relaciones con los grupos internos y externos. Que permita el desarrollo efectivo de la planificación en estas instituciones hasta el nivel de los procesos y cuyos elementos como: Entradas; Procedimiento para la planificación operativa con enfoque en procesos; Estructura de procesos en las IES y las Salidas, que presentan factores del entorno tanto

general como específico que interactúan con la gestión de estas organizaciones. También es útil tomar en cuenta las oportunidades y ventajas del desarrollo de un modelo de gestión para que aporte en los indicadores de evaluación y acreditación de las IES (Oviedo, Medina, Negrín, & Carpio, 2017).

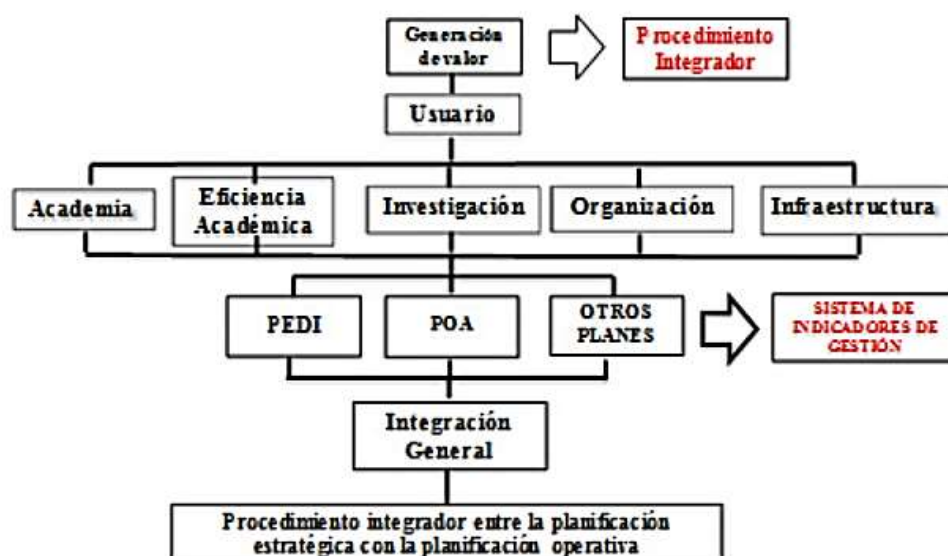


Figura 5: Representación gráfica a nivel macro del proceso de planificación estratégica en las IES
Elaborado por: Los Autores con fuente de (Oviedo, Medina, Negrín, & Carpio, 2017)

En consecuencia la implementación del cuadro de mando integral genera el control y gestión dentro de las universidades, contribuyendo a la optimización de los procesos y la gestión académica, al establecer iniciativas de negocio a ser ejecutadas en el corto y mediano plazo que contribuyan a mejorar el desempeño institucional, mediante una metodología (ver figura 5) que contemple la caracterización del IES, el diseño de un mapa estratégico, la alineación estratégica, análisis de las iniciativas de inteligencia del negocio y el uso de un sistema informático que integre los procesos operacionales. El análisis de la estructura organizacional, la industria y el mercado, en específico como el departamento de admisión que cumple con las características organizacional (Morocho, Andrade, Vinueza, & Calderón, 2017).

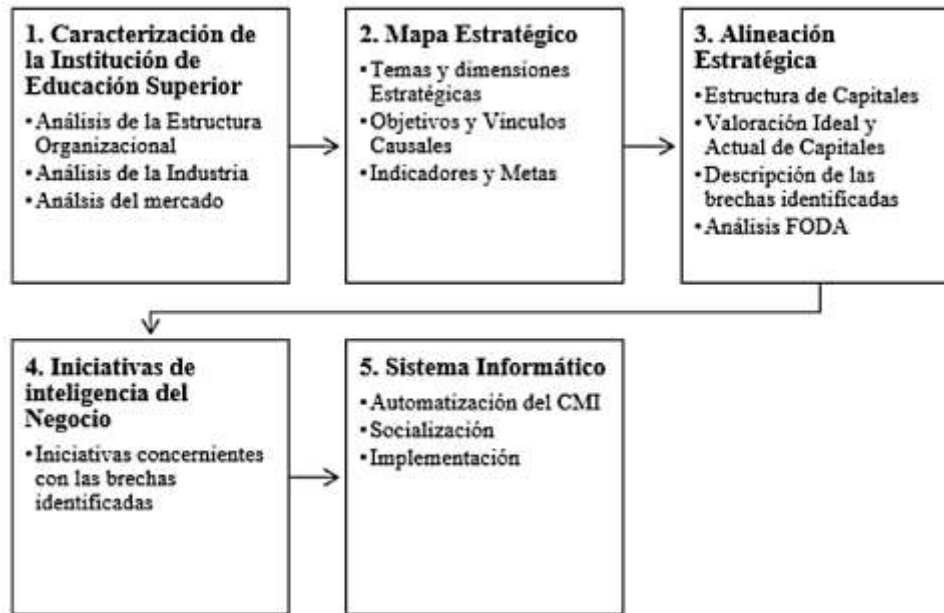


Figura 6: Metodología para diseñar e implementar el cuadro de mando integral para el control y gestión de la institución de educación superior

Elaborado por: Los Autores con fuente de (Morochó, Andrade, Vinueza, & Calderón, 2017)

En consecuencia al análisis teórico referencial se puede determinar la importancia de la planificación estratégica y de la aplicación del cuadro de mando integral CMI en la organización de procesos en las IES mediante el acompañamiento en los procesos y la medición de resultados en función de las metas fijadas al inicio de los mismos. En el diseño de un Mapa Estratégico es importante la participación de todo el equipo de dirección, a fin de generar consenso en torno a la estrategia y compromiso de todos en la ejecución. CMI ofrece además la retroalimentación (Feedback) que permite ir aprendiendo de la estrategia. La comparación entre los planes y los resultados actuales ayudan a la dirección a reevaluar y ajustar tanto la estrategia como los planes de acción (Tua, 2017).

Glosario de Términos

Cuadro de Mando Integral – Balanced Scorecard

El Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de gestión que mide y evalúa el desempeño de los procesos y objetivos estratégicos alineados a perspectivas estratégicas en la organización y es utilizada por la gerencia general porque ofrece por medio de sistemas de información gerencial evaluar el desempeño de la empresa en tiempo real.

COBIT

(Control Objectives Control Objectives for Information and related Technology) es la normativa aceptada internacionalmente como una buena práctica para el control de la información, TI y los riesgos que conllevan. Este modelo utiliza para implementar el gobierno de IT y mejorar los controles de IT.

Departamento de TI

El departamento de TI es un área que tiene opinión propia y muy solicitada al momento de cambios y soluciones innovadoras. Con la evolución de la tecnología en el mundo y el corte de la brecha de la comunicación global, es imperativo que las organizaciones inviertan en tecnología para ser más competitivas, promoviendo el desarrollo e innovación tecnológica dentro de la misma organización y la de los usuarios.

Gobernanza de las TI

Gobierno de TI es el alineamiento de las Tecnologías de la información y la comunicación con la estrategia del negocio.

Indicadores

Parámetro de medición que permite dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la actividad institucional o el programa especial.

Mapa estratégico

En el campo de los negocios, el concepto de los mapas estratégicos fue desarrollado por Robert Kaplan y David P. Norton, y plasmado en el libro de ambos Strategic Maps. El concepto fue introducido previamente por ellos mismos en el libro Balanced Scorecard (conocido en castellano como Cuadro de mando integral)

Objetivos Estratégicos

Se denominan objetivos estratégicos a los objetivos planteados por una organización para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir las metas trazadas.

Planeación estratégica

La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. La planificación estratégica, se aplica sobre todo en los asuntos militares, y en actividades de negocios

Perspectivas estratégicas

En los negocios, la perspectiva estratégica determina cómo se ve y se resuelve cuestiones importantes de la organización. Poner la palabra "estratégica" después de la palabra "perspectiva" indica una táctica, un enfoque cuidadosamente formulado.

Riesgos de TI

La evaluación de riesgo identifica situaciones que podrían tener un impacto negativo en los procesos críticos, e intenta cuantificar el impacto y probabilidad de ocurrencia.

Tecnologías de la Información y Comunicación

Es la terminología que se encuentra enfocado con el almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información. E decir enmarca todo lo relacionado con la informática, la electrónica y las telecomunicaciones. Los avances tecnológicos como el Internet, las comunicaciones móviles, los satélites, etc.

3. MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, en función de la interpretación de los procesos efectivos por medio de la experiencia y criterios del equipo del departamento de admisión del ITSJBA.

Diseño de la investigación

El diseño implementado fue el no experimental, por lo que se consideró los indicadores y normativas establecida por el CEAACES para la construcción de los objetivos estratégicos, acciones y actividades determinadas en cada proceso y perspectivas estratégicas.

Alcance de la Investigación

Como alcance de la investigación se determinó un alcance descriptivo el cual bajo el método de análisis de describió los procesos efectivos para determinar el CMI en el departamento de admisión del ITSJBA.

Técnica e Instrumento de recolección de información

La técnica implantada fue la de campo y documental por medio de reuniones de trabajo con los miembros del departamento de admisión del ITSJBA como instrumento de recolección de información, con el objetivo de establecer los factores y variables de importancia dentro del modelo de gestión.

Análisis de resultados

En concordancia al análisis de los procesos del ITSJBA, y del modelo de gestión basado en las perspectivas del CMI adaptándolo a un modelo de gestión denominado Cuadro de Mando Institucional (ver figura 5) se pudo establecer en que perspectiva se sitúa los procesos del departamento de admisión.

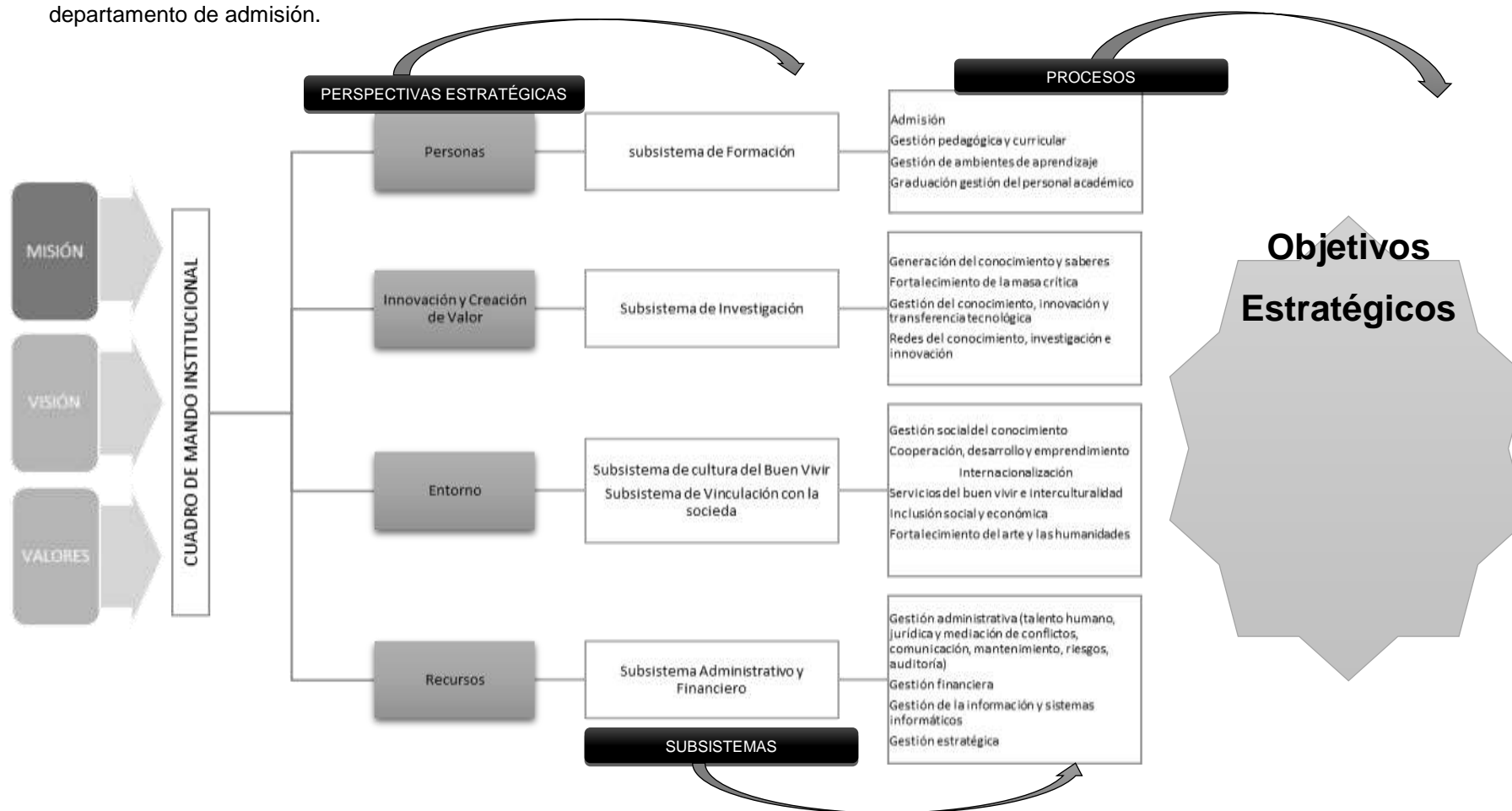


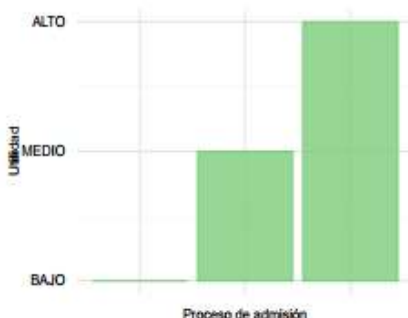
Figura 7: Interrelación entre Perspectivas Estratégicas – Subsistemas – Procesos

Elaborado por: Los Autores con fuente (Consejo de Educación Superior, 2017) & (Apaza, 2010)

En relación al modelo gestión de procesos desarrollado para el ITSJBA, es necesario determinar los indicadores que ayudaran a medir el desempeño de los objetivos estratégicos. El indicador seleccionado es el que lo dispone el CEAACES en el informe general de Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos (ver tabla 3). Por lo tanto en dicho informe señala que el indicador 49: Proceso de admisión situado dentro del subcriterio de gestión académica y del criterio ambiente institucional, de la cual señala los criterios de evaluación:

1. Existe un sistema de admisión con estándares definidos.
2. Se aplica un sistema de admisión y el proceso permite contar con las bases apropiadas para un seguimiento posterior a los estudiantes.
3. Se cuenta con un sistema de orientación vocacional pre y pos ingreso.
4. El sistema de orientación vocacional está activo.

Tabla 3: Indicador del Proceso de Admisión

INDICADOR 49: PROCESO DE ADMISIÓN	
CRITERIO: AMBIENTE INSTITUCIONAL	
SUBCRITERIO: GESTIÓN ACADÉMICA	
<p>Definición: Evalúa si existe y se aplica en el instituto un sistema de admisión de estudiantes encaminado a identificar las aptitudes de los candidatos, seleccionar a los más apropiados, si fuera ese el caso, y contar con la información necesaria para el trabajo de seguimiento y acompañamiento de los estudiantes durante la primera etapa de sus estudios; así como un sistema de orientación vocacional pre y pos ingreso que posibilite la elección informada de la carrera por parte de los candidatos, fortalecer su motivación para los estudios y, en consecuencia, disminuir las bajas académicas durante la etapa curricular.</p> <p>Periodo de evaluación: 1 de julio 2013-30 de junio 2014.</p> <p>Criterios para valoración:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe un sistema de admisión con estándares definidos. 2. Se aplica un sistema de admisión y el proceso permite contar con las bases apropiadas para un seguimiento posterior a los estudiantes. 3. Se cuenta con un sistema de orientación vocacional pre y pos ingreso. 4. El sistema de orientación vocacional está activo. 	
<p>Valoración: ALTO: Cumple con todos los criterios (cuatro). MEDIO: Cumple 2 y 4. No cumple con cualquiera de los restantes. BAJO: No alcanza el estándar del nivel medio.</p>  <p>A la valoración Alto se le asigna la utilidad de 1, a la valoración Medio se le asigna la utilidad de 0.5 y a la valoración Bajo se le asigna la utilidad de 0.</p>	

Elaborado por: Los Autores con fuente de (CEAACES, 2016)

En consecuencia el siguiente paso está enfocado en determinar el objetivo estratégico dentro de la perspectiva estratégica personas, y en conjunto con los miembros del departamento de admisión del ITSJBA, se desarrollaron las acciones y actividades que alcanzaran las metas trazadas y en conjunto con el indicador seleccionado, como se muestra en la sección del CMI ITSJBA a continuación:

Tabla 4: Sección del CMI enfocado en los procesos del Departamento de Admisión

PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS	PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIONES	ACTIVIDADES	Criterio de Indicador	Valoración			INFORMANTE	RESPONSABLE	RECURSOS	FINANCIAMIENTO	METAS				
						Alto (Cumple con todos los criterios)	Medio (Cumple 2 y 4 No cumple con cualquier nivel de los restante)	Bajo (No alcanza el estándar del nivel medio)					2018	2019	2020	2021	2022
PERSONAS	ADMISIÓN	Detallar un sistema de gestión que garantice las condiciones y requisitos al momento de la admisión a las carreras que el instituto oferta y asegurando la correcta ejecución del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión	Definir el proceso para la implementación de la entrega de cupos a la SENESCYT y los procesos de matriculación e ingreso al primer año en la institución académica	1. Verificar en el sistema de gestión académico los estudiantes que culminaron la malla curricular en función de la disponibilidad del espacio físico. 2. Consultar a todas las coordinaciones de carrera, si existe cambios en el desarrollo de la nueva oferta académica. 3. Enviar la propuesta para aprobación o desarrollo de observaciones al rectorado que determine la oferta académica. 4. Una vez aprobado la propuesta, se realizará la subida de la oferta académica a la plataforma virtual.	Existe un sistema de admisión con estándares definidos				Coordinador de Admisión	Rector Coordinador de Admisión Coordinadores de Carrera	Digitales (laptop, internet y llamadas)	\$4848.00 (2 meses de trabajo x 2 integrantes del departamento \$1212.00 c/u)	Alto (Cumple con todos los criterios)	Alto (Cumple con todos los criterios)	Alto (Cumple con todos los criterios)	Alto (Cumple con todos los criterios)	Alto (Cumple con todos los criterios)

[illegible]

[illegible]

Elaborado por: Los Autores con fuente de (Salazar, 2017) y del departamento de Admisión del ITSJBA

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Este estudio presentó un análisis de las pertinencias que se deben de considerar en el desarrollo de la estructura de los procesos del departamento de admisión del ITSJBA, en la cual se determinó que existe una importancia relevante y relacionada con la calidad académica de los estudiantes, como también con la imagen corporativa de la institución.

Dentro de la planeación estratégica en una IES, es necesario establecer los canales de comunicación y una herramienta factible son las TICS, esta herramienta ayudará a integrar y dinamizar los procesos del departamento en función de la misión y visión de la institución. En consecuencia se recomienda desarrollar un sistema informático con base en la normativa COBIT 5 debido que se alinea perfectamente a las perspectivas estratégicas del CMI.

Se establecieron los objetivos estratégicos en función del indicador determinado por CEAACES y que evalúa el desempeño de las metas propuestas, considerando las acciones y actividades de las mismas, por lo tanto queda desarrollado teóricamente un modelo de gestión para el departamento de admisión del ITSJBA.

Recomendaciones

En función de la calidad académica por parte de los estudiantes y de la imagen corporativa del ITSJBA, es necesario desarrollar una campaña enfocada a los postulantes potenciales que son los bachilleres de la zona distrital 09D19 Nobol – Daule – Santa Lucía, con el objetivo de promocionar las ventajas que tiene el ITSJBA en relación con la diversidad de carreras que se ofertan y de esta forma tratar de asegurar la matriculación de la oferta académica propuesta.

El departamento de Admisión debe establecer una relación fuerte con el departamento de TICS que permita adaptar el Sistema de Gestión Académico SGAJBA a las necesidades de admisión para mejorar la imagen corporativa e institucional y el aporte significativo de la acreditación del mismo.

Desarrollar en el futuro una autonomía del departamento de Admisión en la cual genere planes estratégicos con enfoque de marketing para redistribuir de mejor forma los recursos y los canales de comunicación con enfoque de promocionar al ITSJBA y las carreras ofertadas.

5. BIBLIOGRAFÍA

- CEAACES. (2016). *Informe General de la Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos*. Quito: Dirección de Evaluación y Acreditación de Institutos Superiores.
- Apaza, M. (2010). *Balanced Scorecard Gerencia estratégica y del Valor*. Breña: Pacífico Editores.
- Barreda, H. (2016). PLANEAMIENTO ESTRATEGICO EN UNIVERSIDADES DE AMERICA LATINA. *Revista GUAL, Florianópolis*, v. 9, n. 1, p. 257-277.
- Consejo de Educación Superior. (2017). *ces.gob.ec*. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Presentaci%C3%B3n%20de%20PowerPoint.pdf
- ISACA. (2012). *COBIT*.
- Juarros, M. (2006). ¿Educación superior como derecho o como privilegio? Las políticas de admisión a la universidad en el contexto de los países de la región. *Andamios*, vol.3 no.5.
- Mejía, N. (2013). DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ADMINISTRATIVA, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008. DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN HUMANA, ADMISIONES Y REGISTRO, Y FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*.
- Morocho, Á., Andrade, D., Vinueza, S., & Calderón, M. (2017). Cuadro de mando integral para el control y gestión de las instituciones de educación superior ecuatorianas. *Revista científica de investigación actualización del mundo de las ciencias*, Vol. 1 núm., 4, pp. 620-648.
- Ochoa, C. (2015). "Manual de Procedimientos para ingreso de nuevos estudiantes a la Universidad de Los Hemisferios. *Facultad de Ciencias Empresariales y Economía Ciencias Empresariales*.
- Ortíz, J., & Rúa, A. (2017). Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español: Estudio de Caso en una Universidad Privada. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 87-106.
- Oviedo, M., Medina, A., Negrín, E., & Carpio, V. (2017). The operative planning with focus in processes for the Universities of the Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 116-128.
- Porto, A., Di Gresia, L., & López, M. (2004). Mecanismos de admisión a la Universidad y rendimiento de los estudiantes. *researchgate.net*.
- Salazar, L. (2017). Rendición de cuentas 2017 - Departamento de Admisión. *Instituto Tecnológico Superior Juan Bautista Aguirre*.

- Schmidt, J. (2015). PlanificaciónEstratégica de Tecnologías de Información para el Departamento de Admisión y Registro del ITCR. *Instituto Tecnológico de Costa Rica*. Obtenido de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/6673/planificacion-estrategica-tecnologias-informacion-admision-registro-tec.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tua, A. (2017). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTABLE BAJO EL ENFOQUE DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCE SCORECARD) EN LAS UNIVERSIDADES POLITÈCNICAS TERRITORIALES. *UNIVERSIDAD DE CARABOBO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO*.