

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Facultad de Ciencias de la Educación

Trabajo de Titulación como requisito previo para la obtención del título de:
Magister en Innovación en Educación

**PROCESO DE ADMISIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES: UNA
PROPUESTA INNOVADORA DE GESTIÓN EDUCATIVA.**

Autor (a): MANUEL ALEJANDRO VILLAVICENCIO BRACHO

Director (a) -Tutor (a): PhD. JORGE ANTONIO BALLADARES BURGOS

Quito, Mayo 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Manuel Alejandro Villavicencio Bracho, con C.I. 1717666885 autor del trabajo de graduación titulado **“Proceso de admisión para nuevos estudiantes: Una propuesta innovadora de gestión educativa”**, previa a la obtención del grado académico de **MAGISTER EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN** en la **Facultad de Ciencias de la Educación**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 11 de Mayo de 2021



Manuel Alejandro Villavicencio Bracho

C.I. 1717666885

APROBACIÓN DE TUTOR

Quito, 02 de Junio de 2020

Mgt. Diana Calderón
DÉCANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo.

Me dirijo a Usted en la oportunidad de certificar que a petición del/la maestrante, **MANUEL ALEJANDRO VILLAVICENCIO BRACHO** con C.C. 1717666885, estudiante del Programa de Maestría en Innovación en Educación, he aceptado ser su Director – Tutor, en la propuesta del Plan de Titulación, cuyo tema tentativo es: “PROCESO DE ADMISIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES: UNA PROPUESTA INNOVADORA DE GESTIÓN EDUCATIVA”.

Particular que informo para fines consiguientes.

Atentamente,



PhD. JORGE ANTONIO BALLADARES BURGOS

C.I. 0912779402

Docente de la Facultad de: Ciencias de la Educación

Teléfono de contacto (ext. Puce): 0984016823

Email: jballadares@puce.edu.ec

INFORME TURNITIN

12/2/2021

Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 12-feb.-2021 14:00 -05
Identificador: 1508122375
Número de palabras: 23166
Entregado: 1

Primer borrador Por Manuel Villavicencio

Índice de similitud

3%

Similitud según fuente

Internet Sources:	3%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	3%

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, MANUEL ALEJANDRO VILLAVICENCIO BRACHO titular de la Cédula de Identidad N° 1717666885, declaro que los resultados obtenidos en la investigación, como requisito previo para lo obtención del Grado Académico de Magister en Innovación en Educación son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos, que se desprenden del trabajo de investigación, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

En la ciudad de Quito, a los 11 días del mes de Mayo de 2021.

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Manuel Alejandro Villavicencio Bracho', written over a circular stamp or seal.

MANUEL ALEJANDRO VILLAVICENCIO BRACHO

C.I. 1717666885

DEDICATORIA

A mi familia por siempre motivarme a cumplir nuevas metas y ser ese apoyo fundamental para alcanzarlas.

A mi novia por su acompañamiento en esta etapa y animarme a cumplir este objetivo.

A mi institución de trabajo por su aporte en esta investigación, espero que el resultado sea de utilidad en nuestro desempeño.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud para poder cumplir con esta etapa de mi preparación profesional.

A mi tutor por su guía y disposición para ayudarme a realizar este trabajo de investigación.

A mis profesores por todas sus enseñanzas que han sido muy enriquecedoras para mi formación.

A mis compañeros con quienes tuve la oportunidad de compartir este proceso y de quienes aprendí mucho.

ÍNDICE

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	i
APROBACIÓN DE TUTOR.....	ii
INFORME TURNTIN	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	2
RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. Formulación del problema.....	7
1.2. Preguntas de Investigación	10
1.3. Objetivos	11
1.4. Justificación de la investigación.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Procesos de Admisión.....	17
Definición	17
Etapas del proceso de admisión.....	18
2.2.2 Gestión Educativa	21
Definición	21
Dimensiones de la gestión educativa	23
2.2.3. Innovación.....	33
Definición	33
Tipos de Innovación	34
Innovación Educativa.....	37
Relación entres los procesos de admisión, la Gestión educativa y la Innovación.....	39
2.2.4. Bases legales	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	43

3.1. Enfoque	43
3.2. Diseño	43
3.3. Tipo	44
3.4. Población y Muestra.....	45
3.5. Técnicas e instrumentos de análisis de datos.....	46
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones	75
CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	77
6.1. Introducción	77
6.2. Descripción del centro educativo.....	77
6.3. Destinatarios del proyecto	78
6.4. Justificación	78
6.5. Objetivo de la propuesta	79
6.6. Manual para el proceso de admisión.....	80
Etapa 1: Perfil de ingreso del alumno	80
Etapa 2: Registro de interesados.	82
Etapa 3: Presentación de la Institución	84
Etapa 4: Inscripción	85
Etapa 5: Pruebas y entrevistas de evaluación.....	86
Etapa 6: Entrevistas de ingreso	88
Etapa 7: Matriculación	90
Etapa 8: Evaluación del proceso	91
Bibliografía.....	93
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas	8
Gráfico 2. Dimensiones de la Gestión Educativa	24
Gráfico 3. Dimensión pedagógica curricular	29
Gráfico 4. Tipos de Innovación	34
Gráfico 5. Instrumento 1, pregunta 1.....	47
Gráfico 6. Instrumento 1, pregunta 2	48
Gráfico 7. Instrumento 1, pregunta 3.....	49
Gráfico 8. Instrumento 1, pregunta 4.....	50
Gráfico 9. Instrumento 1, pregunta 5	50
Gráfico 10. Instrumento 1, pregunta 6.....	51
Gráfico 11. Instrumento 1, pregunta 7.....	52
Gráfico 12. Instrumento 1, pregunta 8	53
Gráfico 13. Instrumento 1, pregunta 9.....	54
Gráfico 14. Instrumento 1, pregunta 10.....	55
Gráfico 15. Instrumento 1, pregunta 11.....	56
Gráfico 16. Instrumento 1, pregunta 12.....	57
Gráfico 17. Instrumento 1, pregunta 13.....	58
Gráfico 18. Instrumento 1, pregunta 14.....	59
Gráfico 19. Instrumento 2, pregunta 1.....	60
Gráfico 20. Instrumento 2, pregunta 2.....	61
Gráfico 21. Instrumento 2, pregunta 3.....	62
Gráfico 22. Instrumento 2, pregunta 4.....	63
Gráfico 23. Instrumento 2, pregunta 5.....	64
Gráfico 24. Instrumento 2, pregunta 6.....	65
Gráfico 25. Instrumento 2, pregunta 7.....	66
Gráfico 26. Instrumento 2, pregunta 8.....	67
Gráfico 27. Instrumento 2, pregunta 9.....	68
Gráfico 28. Instrumento 2, pregunta 10.....	69
Gráfico 29. Instrumento 2, pregunta 11.....	70
Gráfico 30. Instrumento 2, pregunta 12.....	71
Gráfico 31. Instrumento 2, pregunta 13.....	72
Gráfico 32. Instrumento 2, pregunta 14.....	73
Gráfico 33. Ejemplo de perfil de ingreso.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Etapas del proceso de admisión.....	18
Tabla 2. Aspirantes 2019-2020.....	45
Tabla 3. Encargados proceso de Admisión.....	45
Tabla 4. Propuesta de etapas del proceso de admisión	80

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS:

**PROCESO DE ADMISIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES: UNA
PROPUESTA INNOVADORA DE GESTIÓN EDUCATIVA**

Autor (a): MANUEL ALEJANDRO VILLAVICENCIO BRACHO

Director (a) -Tutor (a): PhD. JORGE ANTONIO BALLADARES BURGOS

Quito, Mayo 2021

RESUMEN

El presente proyecto de investigación sobre el proceso de admisión para nuevos estudiantes: propuesta innovadora de gestión educativa, está orientado a mejorar el proceso de admisión de la Unidad Educativa Maurice Ravel bajo la utilización de la gestión académica y sus beneficios en el ámbito pedagógico y organizacional, aplicando un proceso innovador para aplicarse en un futuro cercano, en el que se aprovechen las herramientas didácticas y tecnológicas actuales. El objetivo general es diseñar una propuesta innovadora de Gestión educativa para fortalecer el proceso de admisión para nuevos estudiantes, en la Unidad Educativa Maurice Ravel para el año 2021, con el fin de ofrecer un mejor proceso, que refiera un perfil del estudiante claro, que sea ágil para los interesados y eficiente para la institución y los responsables. El tipo de investigación a utilizar es proyectiva, tomando en cuenta el objetivo de la investigación, podemos determinar que se propone mejorar el proceso de admisión actual utilizando como ejes la gestión académica y la innovación, tiene un enfoque cualitativo ya que utilizaremos información de participantes del último proceso de admisión, con variables mixtas, ya que se estudia el evento a través de la combinación de datos proporcionados por fuentes vivas, y también datos obtenidos de documentos. Para el análisis de la información se utilizará estadística básica descriptiva, por cada ítem del instrumento se elaborará un cuadro de frecuencia y se elaborará una interpretación por cada gráfico a partir de los porcentajes arrojados. Finalmente, esta investigación pretende mejorar un proceso que es de mucha importancia para los alumnos y la institución, ya que es el inicio de una nueva etapa en la que se requiere estar claro de todo lo que ofrece y requiere la institución para brindar un proceso de enseñanza – aprendizaje de calidad.

Palabras Clave: Gestión educativa, herramientas tecnológicas, perfil del estudiante, procesos de admisión, proceso innovador.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS:

**PROCESO DE ADMISIÓN PARA NUEVOS ESTUDIANTES: UNA
PROPUESTA INNOVADORA DE GESTIÓN EDUCATIVA**

Autor (a): MANUEL ALEJANDRO VILLAVICENCIO BRACHO

Director (a) -Tutor (a): PhD. JORGE ANTONIO BALLADARES BURGOS

Quito, May 2021

ABSTRACT

This research project on the admission process for new students: innovative proposal for educational management, is aimed at improving the admission process of the Maurice Ravel Educational Unit under the use of academic management and its benefits in the pedagogical and organizational field, applying an innovative process to be applied in the near future, in which the current didactic and technological tools are taken advantage of. The general objective is to design an innovative proposal for Educational Management to strengthen the admission process for new students, at the Maurice Ravel Educational Unit by the year 2021, in order to offer a better process, which refers to a clear student profile, which be agile for stakeholders and efficient for the institution and those responsible. The type of research to be used is projective, taking into account the objective of the research, we can determine that it is proposed to improve the current admission process using academic management and innovation as axes, it has a qualitative approach since we will use information from participants of the last admission process, with mixed variables, since the event is studied through the combination of data provided by live sources, and also data obtained from documents. For the analysis of the information, basic descriptive statistics will be used. For each item of the instrument, a frequency table will be prepared and an interpretation will be prepared for each graph based on the percentages obtained. Finally, this research aims to improve a process that is of great importance for the students and the institution, since it is the beginning of a new stage in which it is required to be clear about everything the institution offers and requires to provide a process of quality teaching - learning.

Key Words: Admission processes, educational management, innovative process, technological tools, student profile.

INTRODUCCIÓN

La gestión académica procura que las instituciones educativas desarrollen un funcionamiento ordenado, logrando un entendimiento entre los diferentes departamentos que conviven en la misma, es por esto que dicho enfoque se adapta de manera adecuada a la propuesta del presente trabajo de investigación, en la que se plantea un manual para la mejora del proceso de admisiones en la Unidad Educativa Maurice Ravel.

En este manual se propone un proceso organizado que va desde la definición del perfil de ingreso de nuevos alumnos, hasta la evaluación del mismo, con el fin de lograr una mejora continua que se adapte a las necesidades de los interesados, y esté a la vanguardia con las herramientas tecnológicas.

Dicha propuesta se fortalece con el trabajo en equipo del departamento administrativo, docente, de mantenimiento y directivo, en busca de brindar un mejor servicio a la comunidad, y que este proceso de admisión sea el inicio de una etapa satisfactoria tanto para los nuevos alumnos como para la institución, cabe destacar que al realizar un buen proceso de admisión se facilita toda la etapa de enseñanza – aprendizaje en la institución, ya que tanto alumnos como docentes están claros de los objetivos a alcanzar y del perfil de salida con el que los estudiantes seguirán una educación superior si esa es su elección.

Para la presente investigación se utilizaron encuestas tanto a padres de familia, alumnos como a docentes y personal encargado del proceso, así se obtiene información de primera mano que nos da una visión real de como se está llevando el proceso y así ver los aspectos mejorar y fortalecer lo que se está realizando bien.

El presente trabajo está compuesto de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contiene la formulación del problema, los objetivos a cumplir con esta investigación, las preguntas de investigación y la justificación para realizar este trabajo.

Capítulo II: En este capítulo abordamos el marco teórico, basándonos en tres ejes que son los procesos de admisión, la gestión académica y la innovación, adicionalmente obtenemos antecedentes de trabajos de investigación relacionados con nuestro tema y las bases legales que rigen en la república del Ecuador.

Capítulo III: Se realiza una descripción de la metodología que se utiliza en el presente trabajo, indicando el enfoque, diseño, tipo de investigación y la muestra que va a ser estudiada con el respectivo análisis de datos.

Capítulo IV: Se presentan los resultados obtenidos después de aplicar los instrumentos de investigación con su respectivo análisis e interpretación.

Capítulo V: Aquí se realizan las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos.

Capítulo VI: Se presenta la propuesta planteada como solución al problema de investigación y en base a la investigación y aplicación de instrumentos realizados.

Finalmente se espera que dicha propuesta sea de gran utilidad para la Unidad Educativa Maurice Ravel, que pueda ser aplicada en un futuro cercano en la misma y que sirva como herramienta de guía para otras instituciones ya que está amparada en una base legal y puede ser aplicada en cualquier institución privada del Ecuador.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

La Unidad Educativa Maurice Ravel fue fundada en el año 2006, según los registros de la institución en ese año lectivo tuvo 81 alumnos y 17 colaboradores en el personal docente y administrativo, está ubicada en el sector de San José de Morán en la parroquia Calderón de la ciudad de Quito. Durante los siguientes años la institución ha tenido un crecimiento importante debido a varios factores como la buena educación referida por sus alumnos y representantes, enfocada en educación personalizada, alto nivel de inglés y el bachillerato internacional, el cuidado de los alumnos en el aspecto disciplinario, y un campus amplio y moderno que brinda todas las facilidades para los estudiantes. De igual manera otro aspecto externo que ha influido para el crecimiento de la institución, ha sido la urbanización del sector en donde se encuentra ubicada, en los catorce años de funcionamiento se ha visto un crecimiento importante con accesos viales más amplios, mayor cantidad de zonas residenciales y el aumento del comercio en general. Esto ha representado que en la actualidad la institución tenga 522 alumnos y 72 colaboradores en el personal administrativo y docente, lo cual indica un crecimiento en estudiantes en promedio del 16% anual y en colaboradores del 12% anual, durante los 14 años. La institución actualmente es reconocida como una de las mejores en el sector y ha logrado posicionar su nombre en la ciudad, con la participación de los estudiantes en distintos eventos, tanto en el ámbito académico, como deportivo, destacándose en varios de ellos (Unidad Educativa Maurice Ravel, 2020)

El proceso de admisión en la Unidad Educativa Maurice Ravel ha sido uno de los procesos que ha tenido constantes cambios al pasar de los años, y se ha ido modificando en base a problemas que se han presentado y también necesidades que se han ido identificando. Sin embargo cada año requiere de ajustes los cuales no se han ido documentando y a su vez ha requerido de la participación de más colaboradores en la institución.

Los datos que evidencian que el proceso no se está llevando de forma adecuada, es que en el último proceso de admisión de nuevos estudiantes hubo un total de 142 postulantes y solo 98 finalizaron dicho proceso con la matrícula en la Unidad Educativa Maurice

Ravel, es decir, que un 31% de los postulantes no finalizó el proceso, entre las razones que existen, es que no recibieron una pronta respuesta, en otros casos a pesar del interés no recibieron toda la información requerida, otro porcentaje que prefirió otras instituciones a las que también postuló y también un grupo de alumnos que no cumplió con los requisitos de la Institución.

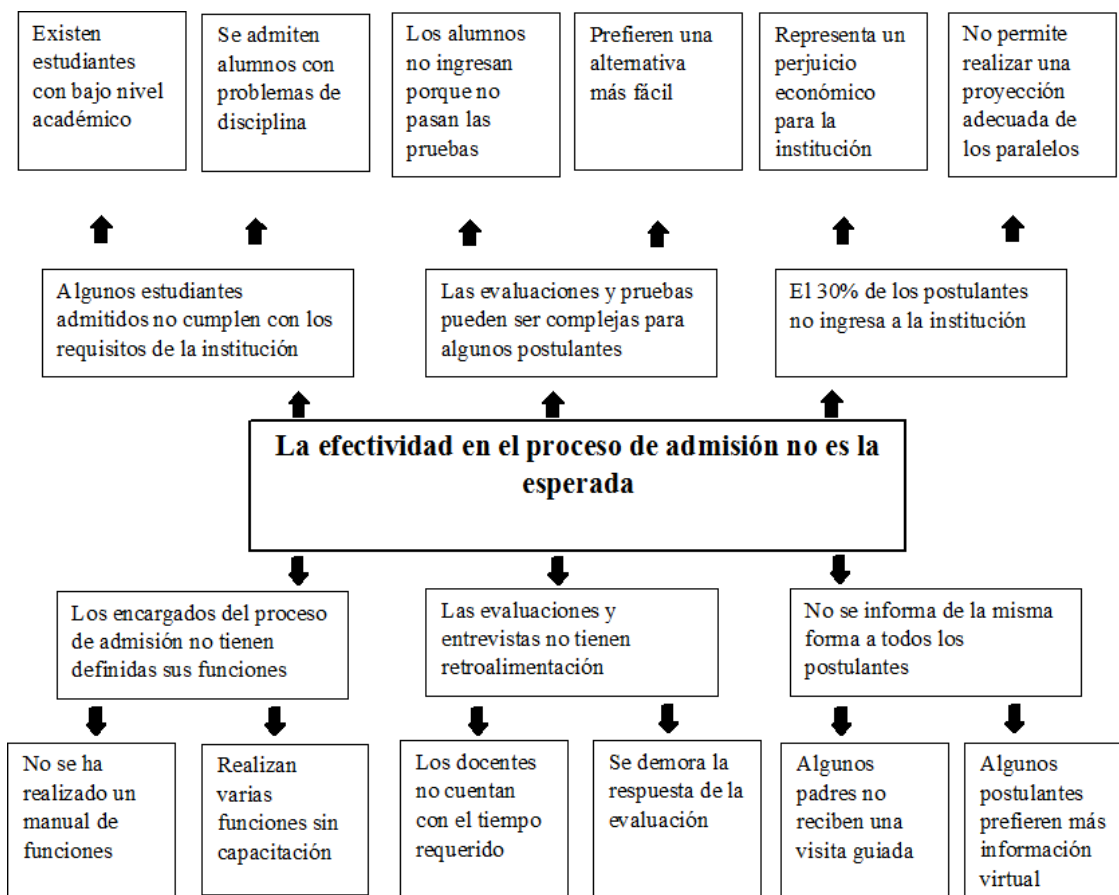


Gráfico 1. Árbol de problemas

En base a estos datos obtenidos, la presente investigación plantea una propuesta innovadora de gestión educativa para el proceso de admisión de nuevos estudiantes en la Unidad Educativa Maurice Ravel, con el fin de crear guías para seguir un proceso adecuado, mejorar las evaluaciones usando Tics, y definir encargados de cada proceso con el fin de potenciar una situación de crecimiento importante que tiene la institución y que esta pueda ser aprovechada de mejor manera. Los resultados que se espera obtener

son: la facilidad del proceso para los estudiantes y sus representantes, el ahorro de tiempo al realizar el proceso con respuestas adecuadas y rápidas, buenas evaluaciones y entrevistas que obtengan los resultados esperados, para la institución se espera mejorar la definición de funciones de cada participante del proceso, admitir alumnos que no retrasen el proceso de los alumnos antiguos y que tampoco sean un problema en la parte disciplinaria y que como resultado final dicho proceso represente el crecimiento de la población estudiantil.

1.2. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo estaría diseñada una propuesta innovadora de Gestión educativa para fortalecer el proceso de admisión para nuevos estudiantes, en la Unidad Educativa Maurice Ravel para el año 2020 - 2021?

- ¿Cuál es la situación referida a los procesos de admisión para nuevos estudiantes dentro de la Unidad Educativa Maurice Ravel en el año escolar 2019 - 2020?

- ¿Cuáles son los factores asociados al proceso de admisión para nuevos estudiantes en la Unidad Educativa Maurice Ravel, para el año escolar 2020 - 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

- Diseñar una propuesta innovadora de Gestión educativa para fortalecer el proceso de admisión para nuevos estudiantes, en la Unidad Educativa Maurice Ravel para el año 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación referida a los procesos de admisión para nuevos estudiantes dentro de la Unidad Educativa Maurice Ravel en el año escolar 2019 - 2020.
- Explicar los factores asociados al proceso de admisión para nuevos estudiantes en la Unidad Educativa Maurice Ravel, para el año escolar 2020 - 2021.
- Configurar una propuesta innovadora de Gestión educativa para fortalecer el proceso de admisión para nuevos estudiantes, en la Unidad Educativa Maurice Ravel para el año 2021.

1.4. Justificación de la investigación

El proceso de admisión de nuevos estudiantes en toda institución educativa es primordial, tanto para los nuevos alumnos como para la institución en sí, ya que permite a los postulantes y sus representantes conocer todo lo que oferta la institución tanto en lo académico, como en lo referente a instalaciones y servicios adicionales, de igual manera la institución por medio de este proceso admite alumnos que cumplen con los requisitos académicos y disciplinarios ya que en el caso de ser una institución privada puede reservarse el derecho de admisión, asegurándose también que los padres cumplan con un pago mensual para recibir los servicios educativos.

Dicho proceso en una institución educativa, es el inicio de una nueva etapa escolar para un alumno, ya sea como primera experiencia o como adaptación a un nuevo entorno, es por eso que dicho proceso es muy importante, tanto para la institución como para los postulantes y futuros estudiantes. En este proceso hay varios factores que ayudan a que se realice de manera adecuada, desde la campaña publicitaria, hasta la evaluación y entrevista final, que determinará la aprobación de un cupo. Este proceso debe ser bien ejecutado y con una planificación minuciosa, ya que se debe determinar la importancia de todos los actores como son directivos, autoridades, profesores, padres y los más importantes, los estudiantes. Lo que se pretende con la propuesta de Gestión educativa para un proceso de admisión de nuevos estudiantes adecuado, es evitar que estudiantes interesados en la institución no reciban una atención inmediata, con una directriz clara sobre los pasos a seguir, y de igual manera para la institución, asegurar que el proceso cumpla con todos los requerimientos para que los estudiantes que ingresen, estén adaptados tanto en el aspecto emocional como educativo con el resto de sus compañeros.

La Unidad Educativa Maurice Ravel fue fundada en el año 2006, bajo una propuesta de educación personalizada y con énfasis en la enseñanza del idioma inglés. Está ubicada en el sector de San José de Morán en la parroquia Calderón de la ciudad de Quito, en su inicio una zona rural, que con el tiempo ha ido urbanizándose de forma acelerada, lo cual para la Unidad Educativa ha representado un incremento anual de alumnos.

Durante todos los años de funcionamiento de la institución ha habido cambios en el proceso de admisión, en base a necesidades y también problemas que se han presentado

en el mismo, sin embargo no se ha logrado establecer el proceso adecuado que ayude a la institución a que todos los nuevos alumnos ingresen en las condiciones requeridas y que a su vez los estudiantes y sus representantes puedan realizar dicho proceso de forma ágil y convincente. Algunos de los problemas que se presentan son, la falta de tiempo de los docentes para realizar las pruebas de evaluación y por ende dar una retroalimentación o una evaluación adecuada, tampoco existe un mismo guion al realizar la presentación del colegio, por lo que varios encargados de este paso lo realizan bajo su criterio, en la parte administrativa no se sigue un proceso, ya que en varias ocasiones se han realizado los pasos en distinto orden. Es por esto que se plantea una propuesta innovadora de Gestión educativa para determinar todas las instancias y su correcto funcionamiento, con el fin de brindar un proceso de admisión para nuevos estudiantes, seguro para la Unidad Educativa y sus postulantes.

“La innovación es una característica inherente a la sociedad humana. Es especialmente importante en el surgimiento de una sociedad del conocimiento, donde la creación y comercialización de las nuevas ideas apuntalan el éxito de las empresas”. (Ahmed & Shepherd, 2017)

Al igual que en varios ámbitos, la innovación ayuda a que las instituciones en este caso educativa, para que estén a la vanguardia y puedan diferenciarse de su competencia, por lo que innovar en un proceso ayuda a que este pueda ser moderno y siempre buscando las alternativas de mejora continua en base a las necesidades que se van presentando.

Bajo este enfoque lo que se plantea mediante la propuesta de gestión académica, es una mejora en el proceso de admisión, logrando que toda la comunidad educativa de la institución, esté totalmente clara de los pasos a seguir, y también que se pueda innovar en ciertas etapas como las evaluaciones y entrevistas con el uso adecuado de la tecnología, y también en la designación de funciones del personal, con el fin de obtener el resultado esperado, que sería la admisión de más alumnos y que cumplan con todos los requisitos necesarios para su buen desempeño y agradable convivir en la Unidad Educativa Maurice Ravel.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En los últimos años se han planteado varias alternativas para mejorar los procesos administrativos de las instituciones, siendo uno de los principales procesos a rediseñar el de admisiones de nuevos alumnos, por ejemplo en el trabajo, “Propuesta de una plataforma para la aplicación del proceso de admisión de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración, para el mejor desempeño de la institución” (Ordoñez Luna, 2014), busca contribuir con el proceso de admisión, mediante la propuesta de una plataforma para aplicar el proceso de admisión que semestre a semestre el posgrado es más demandado por aspirantes nacionales e internacionales, para lo cual utilizó una investigación descriptiva: porque da a conocer la situación sobre el proceso de admisión de la División de Estudios de Posgrado de la FCA. Documental: porque la información que se recopila es a través de fuentes bibliográficas necesarias para conocer los procesos de admisión de los diferentes posgrados que ofrece la UNAM. Propositiva: porque propone soluciones para la aplicación del proceso de admisión, concluyendo que al contar con una plataforma para aplicar los exámenes del proceso de admisión se lograrán procesos más eficientes y eficaces. Es importante mencionar que la implementación de pruebas de ingreso virtuales sería un avance para la Unidad Educativa Maurice Ravel ya que implicaría ahorro de tiempo en los docentes y puede reflejar resultados inmediatos que aportarían una retroalimentación necesaria para los postulantes.

De igual manera, en el trabajo “La Gestión educativa y administrativa de la coordinación de la práctica profesional en la formación de los futuros docentes de la facultad de educación – UNC”, (Vargas Portales, 2016), determina y analiza la asociación entre la Gestión académica, administrativa de la Coordinación de la Práctica Profesional y la formación profesional del futuro docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, utilizando una metodología hipotética – deductiva, de nivel descriptivo – asociativo y diseño no experimental transversal y la encuesta como técnica para obtener datos respecto a las variables, concluye que la Gestión educativa y

Administrativa de la Coordinación de la Práctica Profesional se asocia de manera significativa con la formación profesional de los futuros docentes egresados de la Facultad de Educación - Universidad Nacional de Cajamarca; pero existe un alto porcentaje de estudiantes que manifiestan una actitud pasiva con el desarrollo de sus Prácticas Pre-Profesionales. La Gestión educativa es primordial en todo proceso de una institución educativa ya que para realizar un cambio o mejora se debe siempre tener como prioridad la parte académica con el fin de tomar decisiones que aporten al crecimiento de los estudiantes, en el caso de un proceso de admisión todas las evaluaciones y entrevistas deben tener un sustento académico que asegure el buen desempeño de los alumnos en el caso de su ingreso.

Además en la investigación “La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas” (Tomalá Peñafiel, 2017), se plantea una propuesta para optimizar la gestión administrativa en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de Octubre” del cantón Samborondón, Provincia del Guayas, e implementar el monitoreo por parte de la Comisión Técnico Pedagógico para que se cumpla la aplicación de los estándares de calidad educativa en el desempeño profesional de docentes y directivos de la institución, para lo cual utilizó aspectos diagnosticados de cómo se está llevando la administración y luego utilizando los estándares de calidad educativa implementados por el Ministerio de Educación, para realizar una reingeniería de procesos a fin de optimizar los recursos existentes; asimismo, se aplicó las encuestas a docentes y directivos, dando como resultado que la transformación plantea un cambio al interior como al exterior de la institución, buscando la satisfacción de la comunidad samborondeña; dicho de otra manera, es hacer una reforma no sólo de las estructuras y procedimientos administrativos sino generar una nueva cultura institucional en las autoridades y docentes estimulando el surgimiento de nuevas actitudes. La gestión administrativa siempre es importante en una institución educativa ya que le otorga una organización de nivel empresarial a los distintos procesos que se realizan, en este caso se realizó un análisis necesario con el fin de optimizar recursos y tiempos de los trabajadores de la institución, logrando así mejores resultados.

Ahora veamos lo que se plantea en la investigación titulada “Gestión de la calidad en los exámenes de admisión y su relación con el rendimiento académico en una universidad

privada” (García Vargas, 2018), la cual busca determinar la relación entre la gestión de la calidad de los exámenes de admisión y el rendimiento académico en una universidad privada, entre los años 2010 y 2016, según los alumnos ingresantes que proceden de colegios con o sin sistema de estudios preuniversitarios, para lo cual trabajó con una muestra probabilística de 1106 estudiantes de una población de 8352, estratificada a partir del año de ingreso del estudiante y según el tipo de enseñanza del colegio de procedencia, un margen de error relativo del 5 % y un nivel de confianza del 95 %, concluyendo que al contrastar las hipótesis se encontró que existe correlación significativa entre el resultado del examen de admisión y el rendimiento académico de alumnos ingresantes según provengan de colegios con o sin un sistema de enseñanza preuniversitaria. También se comprobó que existe correlación significativa entre el resultado del examen de admisión y el rendimiento académico de los alumnos ingresantes con alto puntaje en el examen de admisión. Es importante la aplicación de una prueba de admisión en toda institución educativa, con el fin de determinar los conocimientos con los que ingresa un alumno, sin embargo a nivel de escuela y colegio, estas se realizan no con el fin de negar un cupo sino para recomendar y trabajar con los alumnos y sus representantes en la nivelación con respecto a sus compañeros, con el fin de que el alumno se sienta cómodo en sus clases.

De igual manera en el trabajo “Evaluación de la calidad educativa del curso de admisión PUCE sede Quito. Propuestas de mejora” (Donoso Naranjo, 2019), realiza una evaluación del Curso de Admisión que ofrece la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y estructura propuestas de mejora tanto a nivel académico como a nivel administrativo para esta nueva estrategia de admisión vigente en la Facultad de Ciencias de Educación de la PUCE a partir del Primer Período 2018, este proyecto según su propósito es aplicativo, evaluativo y de acuerdo a su diseño, es de campo, con un enfoque interpretativo (cualitativo). De esta manera lo que busca esta investigación es revisar detalladamente la información obtenida por docentes y estudiantes del curso; además de la opinión de los estudiantes que actualmente se encuentran cursando el primer nivel de la carrera de Medicina, que fueron admitidos en la Universidad mediante el Curso de Nivelación, finalmente en este trabajo se muestra la necesidad de implementar un Curso de Admisión que esté enfocado en el perfil de ingreso que se necesita para estudiar una determinada carrera. Es así que el trabajo de la Coordinación de los Cursos de Admisión y de los

docentes responsables de la impartición de cada una de las asignaturas, debe fortalecer el Curso implementado asignaturas específicas con planes analíticos y sílabos bien estructurados que permitan al estudiante sentirse preparado para iniciar sus estudios universitarios con la certeza de culminar con éxito su carrera profesional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Procesos de Admisión

Definición

Para iniciar esta investigación es importante determinar qué es un proceso de admisión educativo, "los procesos de selección escolar, muestran en su desenvolvimiento características atribuibles tanto a demandas coyunturales del entorno inmediato, como a las particularidades propias de cada institución educativa" (De los Santos, 2001), es decir, que dicho proceso es importante para el estudiante en el sentido de ingresar a un nuevo entorno que cumpla con sus expectativas y de igual manera para la institución, que este alumno cumpla con los requisitos para ser un aporte a su grupo y toda la comunidad de la institución.

Los procesos son los que transforman los recursos para proporcionar el servicio, de acuerdo a las necesidades del cliente, aportando un valor agregado a este, estos procesos no pueden funcionar independientemente, pues requieren recursos y gestión. Los procesos de gestión aseguran el funcionamiento de todos los demás procesos y proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones y para los planes de mejora. (Fernández Soto, 2006)

Se puede determinar que un proceso bien planificado es de vital importancia para toda organización y en una institución educativa logra que cada miembro del proceso de admisión de nuevos estudiantes, pueda realizar su trabajo de forma eficiente para que el estudiante que ingrese a la institución cumpla con todo lo necesario y a su vez esté seguro de que esa es la escuela que prefiere.

De igual manera se puede determinar que "sería excelente que todos los alumnos llegaran a la escuela con mucha motivación para aprender, pero no es así. E incluso si tal fuera el caso, algunos alumnos aún podrían encontrar aburrida o irrelevante la actividad escolar" (Navarro, 2003, pág. 2). En base a lo que menciona el autor podemos determinar la importancia de un proceso de admisión ya que en el mismo, tanto el alumno como su representante pueden determinar si la institución a la que aplican cumple con sus expectativas con el fin de que su ingreso y posterior desempeño en la misma sea pleno y enriquecedor tanto en lo académico como en lo personal.

Finalmente podemos determinar que un proceso de admisión para una institución educativa es la organización de varias etapas en las que participan tanto el personal docente como administrativo, con el fin de informar a los postulantes sobre la oferta académica, social y personal que brinda la institución, y si esta es de agrado del postulante, aplicar evaluaciones y entrevistas que servirán para determinar el ingreso del nuevo alumno.

Etapas del proceso de admisión

Basados en la información de la Unidad Educativa Maurice Ravel para su proceso de admisión en el año lectivo 2019 – 2020 nos presenta la siguiente tabla de etapas.

Tabla 1. Etapas del proceso de admisión

ETAPA	RESPONSABLE
Campaña publicitaria	Departamento Administrativo – Marketing
Presentación de instalaciones	Community Manager
Evaluaciones y Entrevistas	DECE – Vicerrectorado
Recepción de documentos	Secretaría
Matriculación nuevos alumnos	Secretaría – Departamento financiero

(Unidad Educativa Maurice Ravel, 2020)

Podemos ver que un proceso de admisión requiere de varias etapas que inician dando a conocer al colegio por distintos medios publicitarios o referencias, y culmina con la matriculación del nuevo estudiante en el caso de realizar el proceso de forma adecuada.

La investigación de mercados educativos es la base del desarrollo institucional. Sin embargo, pocas instituciones educativas realizan estudios sistemáticos de mercado para establecer premisas ciertas que les permitan determinar las directrices del crecimiento dentro del marco de la planificación institucional. (Manés, 2004, pág. 43)

Se puede determinar la importancia del primer paso en las etapas del proceso de admisión como es la campaña publicitaria, la misma que conlleva otras variantes como es la investigación de mercados, esta es muy relevante ya que nos podemos enfocar en la población a la que queremos llegar y quienes queremos que sean nuestros nuevos estudiantes, realizando un análisis académico, social e incluso económico en el caso de una entidad privada, se puede decir que este sería el inicio de la admisión.

La realidad indica que llegó el momento de competir y para ello es necesario incorporar habilidades o técnicas de marketing y administración que, dentro del marco de la ética, permitan a los directivos y a sus empleados mejorar la gestión de la venta (matriculaciones) de los servicios educativos que ofrece la institución. (Manés, 2004, pág. 95)

Dentro de este enunciado podemos entender nuevas estrategias a las que pueden recurrir las instituciones educativas como es el dar un recorrido por las instalaciones, incluso el vivir un día como alumno de la escuela, así el alumno y representante tendrán mejores herramientas para tomar la decisión adecuada.

La siguiente etapa en base al proceso referido en la Tabla 1 son las evaluaciones y entrevistas.

La entrevista es una modalidad de examen oral, junto con la exposición de un tema y el debate. Sirve para evaluar la aptitud para organizar, presentar y comunicar el saber que se posee, aunque está expuesta al subjetivismo del evaluador. (Colette, 2016, pág. 68)

Este paso ayuda tanto al DECE como a los encargados de la parte académica a determinar el nivel de conocimiento del alumno en comparación a los estudiantes que ya son parte de la institución, y como cita la autora una entrevista ayuda a observar cualidades o a su vez deficiencias que puede presentar el postulante, siempre en base al criterio y conocimiento del entrevistador.

Finalmente podemos identificar que existen dos etapas que son de tipo administrativo, en las que se debe seguir un proceso y orden adecuado con el fin de poder dar un servicio eficiente que asegure todos los requisitos al colegio y al representante para todos los trámites legales posteriores.

2.2.2 Gestión Educativa

Definición

La Gestión educativa es primordial para el desarrollo de esta propuesta.

El objeto de la gestión educativa como disciplina, es el estudio de la organización del trabajo en el campo de la educación, por tanto, está influenciada por teorías de la administración, pero además existen otras disciplinas que han permitido enriquecer el análisis, como son: la administración, la filosofía, las ciencias sociales, la psicología, la sociología y la antropología. (Botero, 2009, pág. 2)

En base a esta premisa podemos evidenciar la importancia de la Gestión educativa no solo buscando un cambio en el proceso administrativo, sino que abarca varias áreas que influyen en la toma de decisiones al momento de diseñar un proceso como puede ser la psicología que permite evaluar comportamiento y emociones del nuevo postulante, la sociología para determinar la adaptación que puede tener el nuevo estudiante con sus pares y un nuevo entorno, entonces podemos utilizar la Gestión educativa para planificar de mejor manera un proceso.

De igual forma la gestión educativa “se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación” (Botero, 2009), es decir, enfocando a la gestión en el plano educativo se puede determinar que está direccionada a las prácticas pedagógicas con el fin de darles una organización, tomando en cuenta los aspectos administrativos que tienen otras entidades que por varias razones funcionan distinto a las educativas.

Según varios autores la gestión educativa apareció en los años 60 debido a la necesidad de manejar a las instituciones educativas como una empresa, si bien es cierto existen diversas opiniones sobre los beneficios económicos que pueden tener las instituciones educativas, ya que se presta un servicio que es derecho de todos los ciudadanos, el concepto nace a raíz de la necesidad de darle un manejo más estructurado a estas

entidades, por lo que se buscan procesos administrativos similares a los de las empresas.

Por esta razón también se define a la gestión educativa como:

Una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo de liderazgo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada, así como la capacidad de articular los recursos de que se dispone de manera de lograr lo que se desea. (Martinez Aguirre, 2012, pág. 17)

Muchas veces en las instituciones educativas observamos una división entre el departamento administrativo y el docente, e incluso dentro del cuerpo docente divisiones entre las áreas por ejemplo, inglés, matemáticas, lenguaje, etcétera, esto causa que no exista una unidad en el camino a seguir de las instituciones, y por ende lo que busca la Gestión educativa es fijar objetivos claros para que todos sigan un mismo camino para alcanzarlos.

También es importante tomar en cuenta dicha gestión desde el ámbito administrativo.

La práctica gerencial educativa está íntimamente ligada con la forma en que el gerente o director dirige e involucra a las personas que tiene a su alrededor. Por supuesto, todas estas prácticas están dentro de lo que se conoce como el proceso administrativo: planear, organizar, integrar al personal, es decir, todo lo relacionado con la contratación y la administración de los recursos humanos, o sea, dirigir y controlar las actividades de la institución educativa. (Baltodano Zúñiga & Badilla Alvarado, 2009, pág. 2)

Los autores de este artículo ponen énfasis en la importancia del talento humano, ya que ningún proceso sería eficiente sin su participación, pero no solo depende de la persona como tal, sino también de la planificación de funciones y esto empieza desde la cabeza de toda organización ya sea el gerente o el director educativo quien debe tener claros todos los procesos y conocer las capacidades y habilidades con el fin de delegar de mejor forma las funciones, en el caso de los docentes por ejemplo las comisiones para la organización de los distintos eventos en un año lectivo, jura de la bandera, inauguración de deportes, día de la familia, cada uno debe ser afín a la actividad a realizar.

Afianzando lo dicho anteriormente, se sugiere que:

Hay que tener confianza en cada docente, en cada estudiante, en cada administrador gestor de la educación. Creer en ellos significa confiar en sus capacidades, las cuales muchas veces han sido ignoradas o al menos subestimadas, siendo que todas las personas cuentan con inteligencias en diversos campos. (Venegas Jiménez, 2010, pág. 6)

Finalmente podemos determinar que la Gestión educativa es una herramienta necesaria actualmente para todas las instituciones educativas, ya que ayuda a establecer procesos bien planificados, que con el aporte de todas las personas que trabajan en la institución van a alcanzar los objetivos propuestos, teniendo una evaluación que ayude a lograr una mejora continua, esta herramienta debe involucrar a todos por igual con el fin de ser un equipo.

Enfocándonos específicamente en la utilidad de la Gestión educativa para un proceso de admisión, hay que determinar que es totalmente relevante ya que todas las personas de la institución que participan en dicho proceso, con una planificación adecuada, van a tener claro los pasos a seguir y el perfil de nuevos alumnos que pueden ingresar en la institución, no solo desde la parte académica sino también psicológica y social. Al tener un objetivo claro de los procesos educativos que brinda la institución, todos los docentes que tengan que realizar una evaluación, entrevista o solo orientar sobre la institución van a tener toda la información requerida por el postulante, de igual manera en el ámbito administrativo las personas, aparte de tener un proceso claro a seguir, van a aportar con dicho proceso al conocer todo lo referido no solo a sus funciones, sino también a la filosofía de la unidad educativa.

Dimensiones de la gestión educativa

La Gestión educativa como se mencionó anteriormente aparece en estados unidos es los años 60, como resultado de la búsqueda de una organización más enfocada en las necesidades de un manejo similar al de una empresa, es así que al igual que en la gestión administrativa se plantean varias dimensiones que los autores las han ido determinando

en base a las necesidades tanto administrativas como pedagógicas de una institución educativa. Es así que se establecen cuatro dimensiones (Martinez Aguirre, 2012).

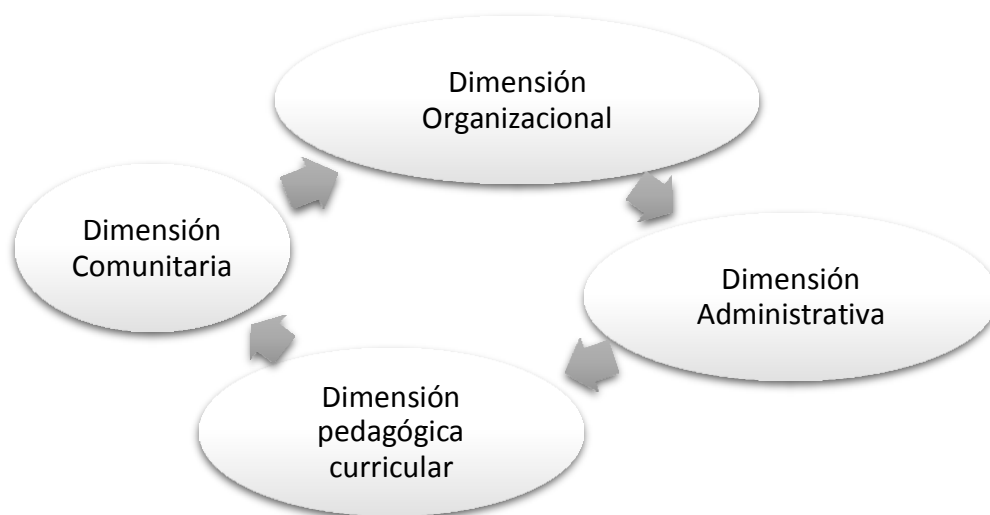


Gráfico 2. Dimensiones de la Gestión Educativa

Dimensión organizacional

En esta dimensión podemos determinar que se establece la cabeza de la organización y esta recae sobre el director administrativo o dependiendo del organigrama en el director académico, esta dimensión requiere del cumplimiento de funciones específicas (Frigerio, Poggi, & Tiramonti, 1992).

- *Toma de decisiones*: es decir, la respuesta final a todo requerimiento que tenga la institución o su comunidad debe ser determinada por la cabeza de la organización, no sin antes realizar un proceso en el que se va a:
 - Determinar el problema
 - Analizar la situación
 - Definir los objetivos y criterios del proceso
 - Estudiar las soluciones alternativas
 - Evaluar la elección

➤ *Delegación de tareas:* En esta función el director puede buscar en sus colaboradores la persona que con una explicación y determinación de tiempo adecuado, ayudará a cumplir cierta tarea, esto no quiere decir que la responsabilidad pase a ser del todo del colaborador sino que podrá ser compartida en base a un acuerdo previo, de igual manera esta función se puede dividir en tres fases:

- Asignación de tareas y atribución de poder
- Creación de obligaciones
- Sistema de control y evaluación

➤ *Conducción del equipo de trabajo:* esta función requiere de un análisis a nivel personal de todos los colaboradores, se puede realizar un análisis de fortalezas y debilidades con el fin de encontrar a las personas más aptas en cada paso del proceso que se va a implementar. En el caso del directivo debe tomar en cuenta ciertas características propias como son:

- Capacidad de liderar el equipo
- Capacidad de resolver problemas
- Capacidad para coordinar
- Habilidad para comunicar de forma clara
- Habilidad para el manejo de relaciones interpersonales
- Capacidad para realizar seguimiento y evaluación de las tareas

En el caso de los colaboradores las características que debe analizar el directivo con el fin de formar equipos bien estructurados serán:

- Habilidad para el desempeño autónomo
- Habilidad de trabajo en equipo
- Capacidad de escuchar y comportamiento solidario
- Compromiso con la tarea delegada
- Conocimientos técnicos para el desarrollo de la tarea delegada
- Capacidad para resolver problemas

- Capacidad de autoevaluación

Una vez establecidos los equipos de trabajo tomando en cuenta las características mencionadas, es importante realizar reuniones periódicas y formales que puedan ayudar a solucionar problemas que se estén presentando en los procesos, dichas reuniones pueden ser solicitadas tanto por el directivo como por los colaboradores de los distintos equipos, ya que se pueden tener distintas perspectivas desde sus funciones. De igual manera es recomendable documentar estas reuniones, así como los resultados que se vayan obteniendo con el fin de poder evaluar y tener una mejora continua en las distintas actividades.

- *Conducción de la negociación:* “la negociación es un proceso de intercambio de información y compromisos en el cuál dos o más partes, que tienen intereses comunes y otros divergentes, intentan llegar a un acuerdo” (Roldán & Quiroa, 2020). El directivo debe ser el mediador entre buscar el bien de las personas y de la institución, con el fin de alcanzar el objetivo, para lo cual debe tener un manejo acorde en el que evite disputas y reacciones en cadena, en las que los colaboradores al ser mayoría, van a tener más apoyo. Aquí también recae la importancia de haber seleccionado de forma adecuada los equipos de trabajo ya que al realizar actividades que conocen, va a haber menos problemas de funcionamiento.
- *Función de supervisar:* esta función de igual forma recae sobre el directivo, sin embargo es importante que cada equipo de trabajo tenga su representante, quién va a ser el portavoz en las reuniones para evaluación y supervisión, es decir, las reuniones para revisar resultados serán con menos personas con el fin de poder evaluar y revisar de mejor forma toda la información. Para este proceso se pueden seguir los siguientes pasos:
 - Observación.
 - Análisis crítica de interpretación de lo observado.
 - Retroalimentación (intercambio con el observado)

- Evaluación de la supervisión e sí misma.

Dimensión administrativa

“La administración es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución” (Roldán & Quiroa, 2020). En el caso de la dimensión administrativa en la Gestión educativa podemos direccionarla justamente al departamento administrativo de la Institución, es decir, que se deslinda en cierta forma del campo pedagógico, sin embargo las decisiones y el análisis de estrategias tienen que ver con el funcionamiento de toda la entidad. De igual manera dependiendo del organigrama de cada institución, la persona a cargo de esta dimensión será el director administrativo sobre el recaerán algunas decisiones como establece (Frigerio, Poggi, & Tiramonti, 1992).

- *La previsión de los recursos humanos y materiales:* es decir la selección de personal, cabe recalcar que esto tendrá su propio proceso en el que aparte de las decisiones administrativas como pueden ser salarios, horarios, entre otros, habrá una selección imprescindible de la parte pedagógica quién evaluará a los docentes de acuerdo a las necesidades, en lo que tiene que ver con la previsión de los recursos materiales va direccionado a lo financiero, es decir, el manejo de los recursos económicos de la entidad, esta si se puede decir es una responsabilidad total del director administrativo quien a su vez tendrá que analizar prioridades y situaciones de cada institución.
- *El control normativo:* aparte de las leyes que rigen cualquier entidad, por ejemplo en el caso de los colegios en el Ecuador, el Ministerio de Educación, y de las empresas como son Ministerio de Trabajo, SRI, Superintendencia de compañías, etcétera, existe una normativa interna, la cual debe ser provista por el departamento administrativo en la que se emitirá un documento que será mandatorio por toda entidad privada, en el caso de ser pública se regirá a las normas estatales.
- *La organización de las diferentes tareas institucionales:* en esta función se puede realizar una comparación al de trabajo en equipos de la dimensión organizacional, sin embargo aquí abarca el total del funcionamiento de la Institución y no ciertos

procesos específicos, se pueden determinar en un organigrama, donde cada colaborador y directivo tendrá a cargo sus funciones.

Dimensión pedagógica curricular

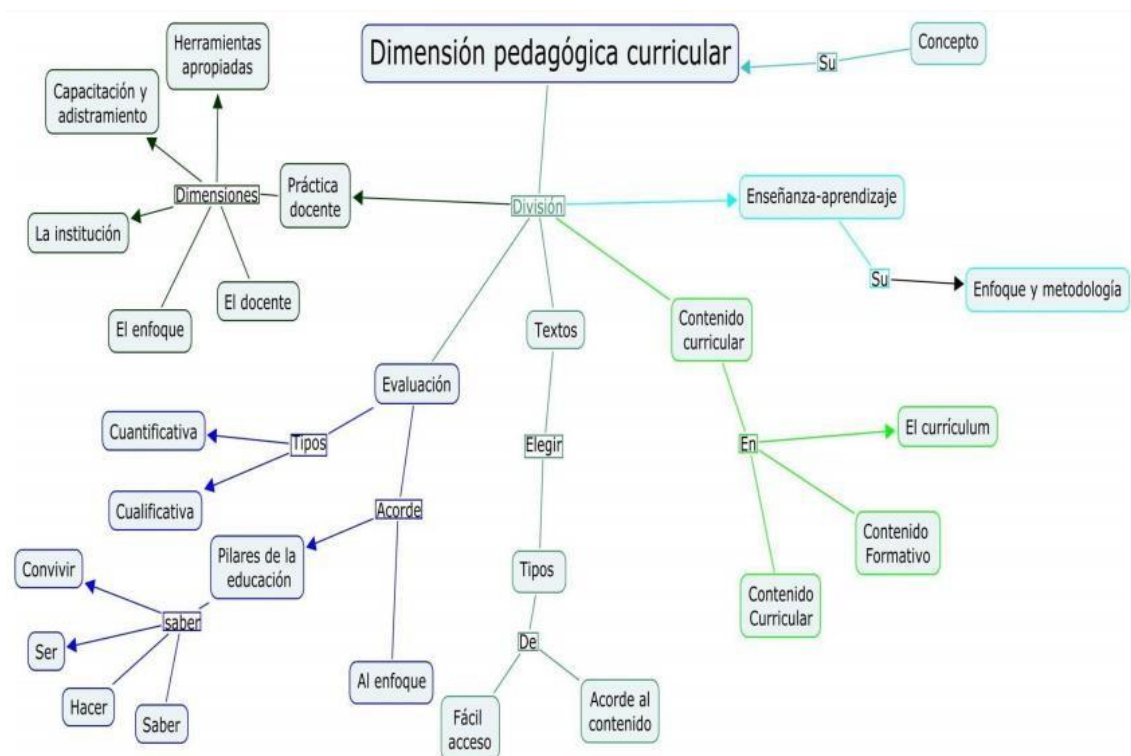


Gráfico 3. Dimensión pedagógica curricular

(Martínez Aguirre, 2012)

“El propósito de esta dimensión es determinar los fines y objetivos específicos o la razón de ser de la institución educativa en la sociedad” (Martínez Aguirre, 2012). En esta dimensión está la esencia de la Unidad Educativa, ya que su fin como menciona la autora es la educación como tal y el aporte que puede realizar a la sociedad. Como se ha venido manejando en las otras dimensiones esta tendrá un responsable determinado y será el director académico, quien tendrá que analizar, implementar, gestionar y evaluar diferentes funciones, en colaboración de todo el equipo docente de la institución.

Estos desempeños de la institución tendrán que ir alineados a una metodología que a su vez tiene que buscar un objetivo de aprendizaje en sus alumnos, por ejemplo si la institución quiere estudiantes indagadores, críticos innovadores su puede alinear a un

método constructivista que los ayudará a ser generadores de sus propios conocimientos con la guía de los docentes.

Así la empresa educativa tendrá que planificar algunas estrategias como son:

- *Prácticas de enseñanza aprendizaje:* una vez establecido el enfoque y la metodología se debe trabajar en el diseño de la clase. Para esto el docente debe conocer a su grupo de alumnos y en base a sus capacidades, desarrollo e intereses poder generar contenidos áulicos que sean de interés y generen el aprendizaje en sus estudiantes.
- *Contenidos curriculares:* si bien es cierto los contenidos tienen una obligatoriedad impartida por el Ministerio en el caso ecuatoriano, es el docente quien puede generar estos contenidos con distintas herramientas, de igual forma esto va a depender en gran medida de la institución y los recursos que brinde tanto al docente como sus alumnos. Además, estos contenidos tienen una evolución en el tiempo y van cambiando en base al momento histórico y los intereses que van apareciendo. (Martínez, 2012)
- *Selección de textos:* hay que empezar aclarando que los textos son una herramienta y no el conocimiento en sí, por lo que es muy importante la selección de material que vaya acorde con las necesidades y objetivos de la institución, cabe mencionar que en la actualidad ya no solo son los libros físicos, sino también distintas herramientas tecnológicas como plataformas y el mismo Internet que se usa como herramienta de aprendizaje, por lo que hay que tener una guía adecuada por parte del docente para acceder a la información correcta.
- *Prácticas de evaluación:*

Es importante destacar que, a nivel académico, no existe una única forma de realizar una evaluación: todo depende de la finalidad que se persiga y del fundamento teórico en el que se contextualice. La evaluación, de hecho, puede extenderse hacia las instituciones, el currículum, el

profesorado y la totalidad del sistema educativo. (Pérez Porto & Gardey, 2012)

Es decir, que las prácticas de evaluación pueden ir direccionadas a varios personajes de la empresa educativa, en el caso de los alumnos la evaluación no solo debe medir si alcanzó los conocimientos, sino también si ha tenido un avance respecto de un período a otro. En el caso de los docentes la evaluación puede ser realizada tanto por los alumnos, representantes y la institución como tal, ya que deberá cumplir con diferentes tareas que sean de ayuda al proceso académico y con relación en los tres frentes. Finalmente en el caso de la institución será la más evaluada ya que podemos mencionar que depende de una perspectiva de todos quienes componen la comunidad educativa, desde autoridades externas, docentes, representantes, alumnos y todos con quienes en cierta forma tiene relación la entidad. De igual manera estas evaluaciones para el presente trabajo se especifican desde el punto de vista académico, que como se indicó al inicio de esta dimensión es la razón de ser de la institución, sin embargo las evaluaciones también se pueden dar en otros aspectos.

- *Las prácticas docentes:* finalmente todas las estrategias se ven reflejadas en esta práctica, incluso si retomamos la dimensión administrativa, podemos ver la importancia de la selección de los recursos humanos y la relevancia que tiene el que se identifique con los objetivos de la institución, así podemos definir a esta práctica como el resultado final de toda la planificación previa para que llegue el docente al alumno con todas las herramientas necesarias para poder lograr en él, un aprendizaje significativo. Entonces vemos que es importante la selección de textos y materiales, los presupuestos bien distribuidos por las autoridades y el trabajo en equipo para funcionar como una sola organización, solo por mencionar algunos de los puntos antes expuestos. De igual manera esta práctica se verá altamente beneficiada, con la capacitación constante de la institución a los docentes, en todos los aspectos que sean necesarios como tecnología, métodos, propuestas innovadoras que será un enriquecimiento mutuo.

Dimensión comunitaria

En esta dimensión, existen dos extremos que pueden ser negativos para toda institución, el ser muy permisivos con la comunidad y que esto genere una imagen negativa al perder otros aspectos como seguridad o calidad del servicio, y también el otro extremo es negativo al poner una barrera entre la comunidad y la institución ya que con el tiempo perderá alumnos al no tener acceso para actuar sobre aspectos que son de interés común. (Frigerio, Poggi, & Tiramonti, 1992). Por esta razón es imprescindible que exista una normativa del manejo de la institución para con la comunidad, dar apertura de forma organizada a sugerencias que pueden servir para mejorar tanto de alumnos como padres de familia.

De igual manera es importante generar vínculos con la comunidad por medio de proyectos transversales que puedan ser de ayuda social y de aprendizaje tanto para docentes y alumnos. También en este punto se pueden tomar en cuenta eventos como deportes, día de la familia en los que se comparte de un momento distinto para todos, y abriendo las puertas de la institución educativa.

Dentro de la dimensión comunitaria no se puede olvidar la importancia de generar una relación entre los tres actores de la educación como son la escuela, el padre y el alumno, por lo que es imprescindible organizar actividades para que los padres puedan involucrarse más en el proceso educativo de sus hijos así como la institución conocer el apoyo que recibe desde el hogar de cada estudiante.

Finalmente podemos determinar que las dimensiones de la gestión educativa son muy importantes al momento de organizar un proceso, en el caso de admisiones como hemos visto a lo largo de estas, se pueden aplicar en todos los aspectos ya que tiene una influencia desde la cabeza de la organización, determinando pasos importantes a aplicar como el trabajo en equipo, el análisis de recursos, el vínculo con la comunidad, la evaluación, el trabajo docente, entre otros que al momento de generar un proceso bien estructurado deben ser tomados en cuenta para no pasar por alto ningún detalle.

2.2.3. Innovación

Definición

La innovación puede ser vista desde varios ámbitos, ya sea a nivel personal, organizacional o de un país. Sin embargo en todos los casos se puede determinar que es un cambio que sirve para mejorar y que el ente que la aplica se mantiene a la vanguardia en su desempeño. Podemos revisar algunas definiciones que han ido desarrollando los creadores de una tendencia innovadora desde la administración. Peter Drucker, señaló que “la innovación es la herramienta clave de los empresarios, el medio por el cual se aprovechan los cambios como una oportunidad” (Drucker, 1985). A su vez Tushman y Nadler (1996) se concentran en la empresa al destacar que “la innovación es la creación de cualquier bien, servicio o proceso que sea nuevo para la unidad de negocios”. Otro gurú de la administración, Michael Porter, cambió el foco de atención al destacar que “la innovación no puede tratarse únicamente a partir de un nivel individual o empresarial, ya que el proceso de la innovación se encuentra dentro del contexto nacional o regional” (Porter, 1990).

La innovación es una fuente de avance y desarrollo. Las empresas y las naciones que innovan continuamente logran conservar la fortaleza económica. De manera que no es una coincidencia que aquellos países (por ejemplo, Estados Unidos, Japón y algunas naciones de Europa) donde se observa la actividad más alta en patentes, o existe una alta intensidad en inversiones relacionadas con la investigación y desarrollo (R&S), sean los líderes en el rubro de desarrollo económico, a nivel mundial. (Ahmed & Shepherd, 2017)

Como indican los autores, el ser innovador genera una diferenciación con nuestros pares, lo que a su vez permite alcanzar mejores resultados y llevar a nuestra organización a ser de las primeras que quiera elegir el cliente al momento de requerir nuestros servicios.

Enfocándonos en nuestra propuesta innovadora podemos revisar algunas definiciones que se adaptan a la mejora de un proceso. Según Ahmed & Shepherd (2017) tenemos:

- **La innovación como creación:** En este caso la atención se centra en los recursos (gente, tiempo y dinero) para inventar o para desarrollar un servicio nuevo, o bien, una nueva forma de hacer las cosas.
- **La innovación como cambio (creciente o radical):** La innovación promulga el cambio. Algunas innovaciones son ajustes mínimos, en tanto que otras son de naturaleza radical.
- **La innovación como un proceso o una estrategia (a nivel de empresa):** En esta perspectiva, la innovación no se trata de un solo acto, sino de una serie de actividades que realiza una organización para llegar a la obtención de un resultado. Podemos determinar que este es el enfoque específico para nuestra propuesta, ya que se va a proponer una innovación en varias etapas de un proceso, con el fin de obtener más alumnos y con los requisitos que tiene la Institución.

Tipos de Innovación



Gráfico 4. Tipos de Innovación

(Ahmed & Shepherd, 2017)

Podemos identificar dos tipos de innovación y como se puede visualizar en el Gráfico 4, son los que puede controlar la organización y están dentro de la pirámide, y los que no puede hacerlo que se encuentran fuera.

- **Innovación de producto.-** se refiere a la innovación de lo que oferta la institución ya sea un bien o un servicio, esta puede estar dada por dos factores que son la tecnología o el marketing, es decir, en el caso de una mejora tecnológica podemos determinar un cambio en la esencia del bien o servicio, por ejemplo una computadora que paso a ser de mayor capacidad, con menores dimensiones y con más beneficios. En el caso de una mejora por marketing podemos identificar como un cambio en la forma, dando fuerza a la marca y a la campaña de comunicación para dar a conocer el producto, sin necesidad de que haya un cambio en el mismo, por ejemplo Coca Cola sabor original ha mantenido su producto igual durante años, sin embargo las distintas campañas publicitarias le han dado un crecimiento constante, innovando con distintos mensajes.

- **Innovación de proceso.-** “El cambio en la forma en que una empresa organiza y ejecuta sus funciones puede ser una consecuencia del avance tecnológico, o quizá surja de la adopción de una nueva configuración estructural u operacional orientada mediante innovaciones administrativas” (Ahmed & Shepherd, 2017). Las innovaciones en los procesos dentro de una empresa, como indican los autores, se pueden ver bajo dos enfoques el tecnológico, que se refiere a la implementación de nuevos sistemas o adaptaciones de los mismos, con el fin de utilizar la tecnología como un recurso que logre procesos más eficientes, y un enfoque estructural u operacional, que está enfocado al cambio en funciones del personal y la metodología de las mismas.

- **Innovación estratégica.-** podemos determinar que este tipo de innovación es un complemento a una innovación previa, todo cambio genera la necesidad de nuevas estrategias, en este caso si hablamos de una innovación de producto, por ejemplo la diversificación de algo que ya existía como la Coca Cola a un nuevo producto como Coca Cola zero, requiere de otra estrategias de mercado ya que tendrá un

nuevo grupo de consumidores y con distintas características al sabor original. En el caso de una innovación tecnológica podemos poner como ejemplo los negocios que han establecido nuevas estrategias para ingresar en un mercado virtual, así tenemos el caso de las aplicaciones de pedidos a domicilio, que ingresaron con fuerza al mercado y obligaron a los restaurantes a generar estrategias para satisfacer esta necesidad de los clientes. En contexto podemos decir que la innovación estratégica es fundamental en cualquier tipo de organización, ya que es la que nos va a permitir adaptarnos a las nuevas necesidades de los clientes y estar a la vanguardia del mercado.

- **Innovación social.**- este tipo de innovación no lo puede controlar la organización, sin embargo se presenta como una oportunidad, los cambios en la sociedad están dados por diferentes factores como puede ser la moda, la influencia de personajes representativos o las necesidades que se van presentando en base a avances tecnológicos o los cambios naturales. Por esta razón vemos que las preferencias de los consumidores van cambiando constantemente, por ejemplo hace 20 años no necesitábamos tener un teléfono móvil, sin embargo, hoy es imprescindible tanto en nuestra vida personal como laboral. De igual manera una de las industrias que más se ve involucrada en este tipo de innovación es la de la vestimenta, ya que se encuentra en constante adaptación a las necesidades de las personas, incluso tomando en cuenta los cambios climáticos. Enfocándonos en el campo educativo podemos ver el cambio social que se ha generado con tendencias más humanistas, de cuidado a los animales y el cambio más notorio que es la globalización de la información, por ejemplo hasta hace un tiempo la enseñanza de historia se limitaba a los acontecimientos locales y hoy podemos conocer de todo lo que pasa en el mundo en cuestión de segundos.
- **Innovación política.**- de igual manera es un agente de influencia externa, tanto las personas, como las organizaciones, nos vemos afectados sobre cambios a las reformas políticas, al igual que en el ámbito social estas se pueden ver influenciadas por ejemplos de otros gobiernos, sin que esto signifique que sea lo correcto o lo incorrecto, simplemente por un tema de ideología. Sin embargo todos

los entes que pertenecen a un territorio con su respectivo gobierno, deben acatar dichas disposiciones. En el caso de la educación se rige por un ministerio, el mismo que con sus decisiones y reglamentos puede ser muy influyente en el funcionamiento de las instituciones, por lo que sus innovaciones o cambios van a determinar un rol importante en su desempeño.

- **Innovación filosófica.-** “El pensamiento filosófico orienta a la sociedad al suministrar conocimientos de vanguardia, así como también al definir lo que es correcto y lo que es incorrecto” (Ahmed & Shepherd, 2017). Como indican los autores con el fin de orientar, el pensamiento filosófico es el que inicia la acción y el comportamiento de la sociedad. Por ejemplo podemos tomar como referencia temas como la aceptación de la píldora anticonceptiva o la clonación humana, que por lo general, empiezan en el dominio de la filosofía antes de su aceptación por parte de poderosos institutos sociales y agentes u organizaciones de gran influencia. Para que finalmente al igual que en los casos anteriores, represente una oportunidad para las organizaciones que se verán en la necesidad de innovar con productos que satisfagan estas necesidades, como ejemplo en el caso de la educación podemos tomar la educación en casa, es un tema del cual se ha venido discutiendo en este último tiempo, sin embargo no se ha logrado imponer como una metodología atractiva debido a varios factores como la educación holística en la que todos requerimos también el compartir con nuestros pares para alcanzar otro tipos de conocimientos a parte del científico.

Innovación Educativa

La innovación educativa contempla diversos aspectos: tecnología, didáctica, pedagogía, procesos y personas, implica la implementación de un cambio significativo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este debe incorporar un cambio en los materiales, métodos, contenidos o en los contextos implicados en la enseñanza. La diferencia percibida debe estar relacionada con la calidad de novedad del elemento mejorado, la aportación de valor del mismo al proceso de

enseñanza-aprendizaje y la relevancia que la innovación propuesta aportará a la institución educativa y a los grupos de interés externos (Murillo, 2017).

Podemos determinar que la Innovación en educación entra en la innovación de producto o servicio, es decir, que una organización en este caso la Institución educativa realiza un cambio, mejora o adaptación en el servicio que ofrece con el fin de satisfacer las necesidades de sus estudiantes y representantes. Así tenemos que para innovar en educación como inidica el autor se puede tomar en cuenta los recursos con los que cuenta la institución como son: telento humano, tecnología, material didáctivo, instalaciones, entre otros.

La educación ha sido uno de los campos que más ha tenido que ir innovando, dada la constante mejora de la tecnología, es así que hace un tiempo las fuentes de investigación estaban en los libros y por ende el estudiante debía adquirirlos o consultar en una biblioteca, tomando en cuenta que se trataba de una información estática, es decir, que no podía agregar aportes inmediatos, sino hasta que se publique una nueva edición. Con la llegada del Internet este ámbito cambió totalmente ya que en la actualidad podemos tener en segundos la información más actualizada y de todos los temas que requiramos, con lo que el proceso de enseñanza aprendizaje también debe acoplarse a esta variable, debido a que tenemos alumnos más preparados con quienes el docente viene a ser un facilitador y un guía para que la información que adquieran los alumnos sea la correcta.

Sin embargo la innovación por medio de TIC no solo tiene que ver con el Internet, la tecnología se ha ido ganando un puesto muy importante de las escuelas, ya que hoy en día son una herramienta indispensable para los docentes, ya que permite presentar las clases de forma más detallada con el uso de computadoras y proyectores, el alumno puede tener un mejor aprendizaje visual, adiconlamnte hoy en día contamos con varias plataformas que permiten que la comunicación entre el alumno y el docente sea más rápida y sencilla, con el uso de la tecnología podemos realizar tareas, evaluaciones, tener material didáctico guardado y muchas variables que mejoran el proceso de enseñanza aprendizaje.

Cabe destacar que este proceso innovador en la educación tiene como actor principal al docente, por lo que se requiere una constante capacitación sobre nuevas herramientas y metodologías que se puedan aplicar en el aula, como pueden ser la gamificación, el

aprendizaje basado en proyectos, el aula inversa, la realidad virtual entre otras. Por esto podemos determinar que la innovación educativa es un proceso en el que deben trabajar en conjunto la institución, los docentes y los alumnos con el fin de adaptarse a los cambios del mundo actual.

Relación entre los procesos de admisión, la Gestión educativa y la Innovación

Una vez que se ha podido conocer más sobre los núcleos temáticos de esta investigación podemos establecer una relación entre los mismos, con el fin de llegar a nuestro objetivo que será una propuesta innovadora para el proceso de admisiones en la Unidad Educativa Maurice Ravel, bajo un análisis de la gestión educativa que actualmente realiza dicha institución.

La gestión educativa como se ha visto en este marco teórico nos da el enfoque para centrarnos en lo que brinda esta institución, en este caso, la educación, ya que no solo requerimos cambiar el proceso desde la parte administrativa y las funciones que va a realizar cada responsable, sino también insertándonos en lo que busca como empresa educativa, es decir, que alumnos queremos para la institución, que función va a desempeñar el docente en este proceso, que como se mencionó en la justificación, es el inicio de una nueva etapa para cada estudiante y se debe realizar con todo el conocimiento, para que dicha etapa sea satisfactoria, tanto para el alumno como para la institución.

Dentro de la Innovación nos vamos a enfocar en una innovación de procesos que tendrá como fin implementar mejoras y herramientas actuales para realizar un proceso de admisión eficiente y sencillo para los postulantes, vamos a utilizar la tecnología con el fin automatizar algunas etapas y poder tener un mejor control al momento de realizar la evaluación del proceso.

2.2.4. Bases legales

En el reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural en su título V “Del régimen escolar” (Ministerio de Educación del Ecuador, 2015), encontramos el capítulo II con todos los lineamientos que exige el estado para un proceso de admisión.

Art. 153.- Requisitos de admisión.- La admisión de estudiantes a los diversos niveles educativos para establecimientos públicos, fiscomisionales y particulares se sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Nivel de Educación General Básica: tener al menos cinco (5) años de edad a la fecha de ingreso, y b) Nivel de Bachillerato: presentar el certificado de aprobación de la Educación General Básica. En los establecimientos públicos y fiscomisionales los procesos de admisión no pueden incluir exámenes de ingreso. Cuando un estudiante ingresa por primera vez a una institución educativa, debe presentar un documento oficial de identificación y entregar una copia de este documento al establecimiento.

Se evidencia una diferenciación entre los colegios públicos y privados, ya que en los primeros no se requiere un examen de ingreso, puesto que presenta los otros requisitos y el estado debe dar educación a todos los ciudadanos como derecho. De igual manera hace énfasis en la edad de los estudiantes ya que tiempo atrás los niños podían ingresar de menor edad con el fin de terminar antes su escolaridad, sin analizar otros factores como su desarrollo físico y social.

Art. 154.- Expediente académico.- Les corresponde a las instituciones educativas llevar el archivo de registro de matrículas y promociones debidamente legalizadas. Esta documentación constituye el expediente académico del estudiante que, en versión original, debe ser entregado al representante legal del estudiante en caso de cambio de plantel.

Este expediente es importante en un proceso de admisión ya que asegura que el alumno proviene de otra institución en la que ha cumplido con todos los requisitos para ser promovido al siguiente año.

Art. 155.- Acceso al servicio educativo público.- Para el ingreso a las instituciones educativas públicas, la Autoridad Educativa Nacional establecerá el procedimiento de

inscripción, asignación de cupos y matrícula, cumpliendo con el principio de acercar el servicio educativo a los usuarios.

Art. 157.- Admisión de estudiantes de otras instituciones.- Para la admisión de estudiantes procedentes de otras instituciones educativas, a un año que no fuere el primero del nivel, se requerirá el expediente académico de conformidad con lo señalado en el presente reglamento.

Dando seguimiento al proceso de admisión, encontramos el capítulo III, en donde se hace referencia a la matrícula como tal.

Art. 158.- Matrícula.- La matrícula es el registro mediante el cual se legaliza el ingreso y la permanencia del estudiante en un establecimiento educativo durante un año lectivo. Las instituciones educativas privadas deberán reportar al inicio de cada año lectivo a la Autoridad Educativa Nacional la nómina de estudiantes matriculados, que deberá ser actualizada cada vez que se registre un ingreso durante el año lectivo a través del sistema establecido por ésta para el efecto.

Art. 160.- De la inscripción.- La inscripción es la fase en la cual el representante legal del estudiante solicita la integración de su representado al sistema educativo público; el período de inscripción se realizará conforme a los procedimientos y cronogramas establecidos por la Autoridad Educativa Nacional.

Esta etapa es primordial ya que en el caso de una institución educativa privada, refleja el número de postulantes que se han interesado por el ingreso una vez que conocen toda la oferta, se puede decir que son clientes potenciales.

Art. 164.- Segunda y tercera matrícula. Todo estudiante que deba repetir un grado o curso tiene derecho de acceder a una segunda matrícula en el mismo establecimiento educativo. La tercera matrícula será asignada por parte de la Dirección Distrital correspondiente, a fin de velar por la asignación a un establecimiento que brinde las condiciones más favorables para apoyar la continuidad del proceso educativo.

Art. 165.- Pase o transferencia de estudiantes.- Durante el transcurso del año lectivo, los estudiantes de los diversos niveles del sistema educativo escolarizado pueden optar por el pase o transferencia a otra institución educativa del mismo régimen escolar. En caso de cambio de domicilio del estudiante u otros casos debidamente justificados, el pase o

transferencia del estudiante debe ser autorizado por el Rector o Director de la institución educativa donde se hallare matriculado el solicitante, previa petición del representante legal del estudiante, hasta el término de los seis (6) primeros meses del año lectivo. Para formalizar el pase del estudiante, se debe presentar el expediente académico, la certificación de asistencia y la autorización de admisión de la institución educativa receptora. Las autoridades de las instituciones educativas están obligadas a proporcionar esta documentación en el plazo de ocho (8) días a partir de la presentación de la correspondiente

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

La investigación cualitativa es una categoría de diseños que extraen descripciones a partir de instrumentos como entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, fotografías, entre otros (LeCompte, 1995). Podemos definir entonces que este enfoque, obtiene información a partir de técnicas de recolección de datos y en base a este hallazgo se propone una hipótesis respecto al problema planteado.

En el caso de esta investigación, tiene un enfoque cualitativo ya que utilizaremos información de participantes del último proceso de admisión, con el fin de encontrar aspectos a mejorar y lograr los resultados esperados, tanto para la institución como para los nuevos aspirantes.

Bajo este enfoque:

En lugar de iniciar con una teoría particular y luego "voltear" al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una teoría coherente con lo que observa que ocurre. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006, pág. 8).

Es decir, que empezamos por un análisis particular de la investigación para luego establecer en términos generales la situación actual referida y poder plantear una propuesta de cambio o mejora.

3.2. Diseño

Para establecer el diseño de esta investigación según Hurtado (2010), debemos tomar en cuenta algunas variables, así tenemos, que según la fuente es denominada mixta, ya que estudia el evento a través de la combinación de datos proporcionados por fuentes vivas, y también datos obtenidos de documentos, en este caso la investigación se realizará en

base a documentos existentes en la Unidad Educativa Maurice Ravel ubicada en la ciudad de Quito, y también con la investigación a representantes, alumnos, personal administrativo y docente de la misma. Según la temporalidad será transversal contemporánea ya que se va a aplicar en un solo momento, tomando en cuenta que se busca analizar el proceso de admisión 2019-2020 y realizar una propuesta de mejora para el período 2020-2021.

3.3. Tipo

El tipo de investigación a utilizar para esta propuesta es proyectiva, “es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional” (Rodríguez, 2019). Tomando en cuenta el objetivo de la investigación, podemos determinar que existe una propuesta para mejorar el proceso de admisión en la Unidad Educativa Maurice Ravel, utilizando como medio la gestión educativa para determinar la situación actual y los indicadores que refieren la necesidad de un cambio, para finalmente realizar una propuesta innovadora que cumpla con todas las necesidades tanto de la institución como de sus postulantes.

De igual manera podemos determinar que consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, para solucionar problemas o necesidades de tipo práctico, ya sea de una institución o un área en particular, partiendo de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, (Hurtado, 2010), es decir, que podemos enfocarnos en este caso en el proceso de admisión que finalmente con la puesta en marcha de la propuesta, tendrá una incidencia en el funcionamiento de la Institución.

3.4. Población y Muestra

Esta investigación se va a realizar tomando en cuenta dos grupos como unidades de estudio, el primer grupo será el de padres de familia y estudiantes que participaron en el proceso de admisión para el año lectivo 2019 – 2020 Tabla 2, se va a realizar una muestra ya que es un número mayor a 100 personas y deberá ser no probabilístico ya que se pretende elegir un grupo que si ingresó a la institución y otro que no lo hizo. La siguiente parte del estudio se realizará con el personal docente y administrativo.

Tabla 2. Aspirantes 2019-2020

Sección	Mujeres	Hombres	Total
Inicial	13	18	31
Primaria	37	38	75
Secundaria	18	18	36
			142

(Unidad Educativa Maurice Ravel, 2019)

Tabla 3. Encargados proceso de Admisión

Departamento	Mujeres	Hombres	Total
Administrativo	7	2	9
Docente	6	4	10
			19

(Unidad Educativa Maurice Ravel, 2019)

3.5. Técnicas e instrumentos de análisis de datos

Para esta investigación se va a utilizar la encuesta como técnica de recolección de datos, la misma que “permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (Casas, Repullo, & Donado, 2003), eso es importante ya que tenemos facilidad para aplicar el instrumento y de igual forma se obtiene la información requerida de manera que es fácil para analizar.

El instrumento que vamos a utilizar es el cuestionario, este "corresponde a un ejercicio de búsqueda de información acerca del evento de estudio, mediante preguntas directas, a varias unidades, o fuentes" y, a su vez "agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.", (Hurtado, 2010), elegimos el cuestionario ya que podemos plantear las preguntas que requerimos para evaluar el proceso, y también tenemos flexibilidad de direccionar dichas interrogantes a la población determinada previamente, adicionalmente con la herramienta de Google Forms se puede aplicar de forma virtual y tener mayor alcance, con lo cual vamos a obtener información sobre el proceso de admisión de los representantes y estudiantes, tanto los que se encuentran en el colegio actualmente, como los que no ingresaron por distintas razones. De igual forma se realizará otro cuestionario para el personal docente y administrativo de la institución que participa en el proceso de admisión, con el fin de evaluar de forma interna y externa dicho proceso.

En lo referente al análisis de información al ser para una propuesta proyectiva se utilizará el análisis de estadística básica descriptiva. Esto implica que por cada ítem del instrumento se elaborará un cuadro de frecuencia, en el cual se evidencia una distribución porcentual por cada una de las opciones, asimismo se graficará los porcentajes de respuesta a través de varias opciones como pastel, barras, etc. y se elaborará una interpretación por cada gráfico a partir de los porcentajes arrojados.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para esta investigación se aplicaron dos instrumentos de investigación, el primero es una encuesta dirigida al personal docente y administrativo que participó en el proceso de admisión para el año lectivo 2019 – 2020, como indica la Tabla 3. Encargados proceso de Admisión, son un total de 19 personas que contestaron la encuesta, obteniendo los siguientes resultados:

1. Según su criterio, el actual proceso de admisión para nuevos estudiantes es:

19 respuestas

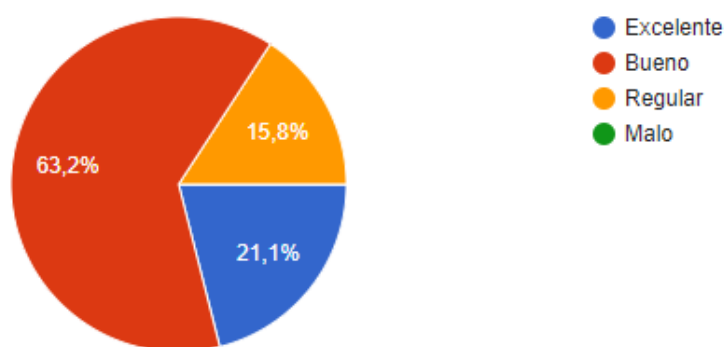


Gráfico 5. Instrumento 1, pregunta 1.

- **Análisis:** Podemos observar según el criterio de los encargados del proceso de admisión que un 21% piensa que este es excelente, un 63% bueno y un 16% regular.
- **Interpretación:** Es importante brindar un proceso de admisión excelente ya que así los postulantes y los encargados podrán realizarlo de forma ágil y eficiente, por lo que nos debemos enfocar en los problemas que encuentran las personas que lo consideran regular para mejorar dichos aspectos.

2. Usted conoce todo el proceso que debe seguir un alumno nuevo para ingresar a la institución

19 respuestas

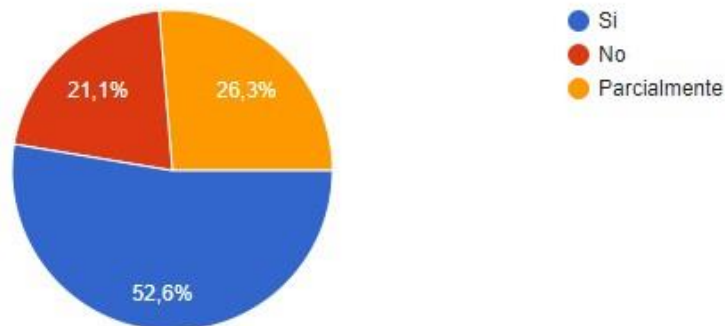


Gráfico 6. Instrumento 1, pregunta 2

- **Análisis:** Se preguntó a los encargados del proceso si conocen todo el proceso que debe seguir un alumno para ingresar a la institución, el 53% dijo que si, un 22% que no, mientras que un 26 % lo conoce parcialmente
- **Interpretación:** Los encargados del proceso de admisión deben ser los más conocedores del mismo ya que son quienes van a guiar a los interesados en todos los pasos a seguir, si consideramos las respuestas de no y parcialmente, vemos que un 47% no tiene del todo claro el proceso, por lo que hay que trabajar en la comunicación y difusión del mismo.

3. Considera que el padre de familia que realiza el proceso de admisión para nuevos estudiantes ¿tiene claro el proceso a seguir?

19 respuestas

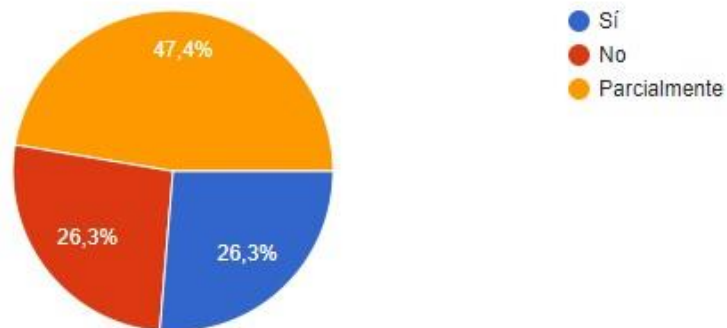


Gráfico 7. Instrumento 1, pregunta 3

- **Análisis:** Se consultó a los encargados del proceso, si consideran que los padres de familia tienen claro todos los pasos a seguir, un 26% dijo que sí, otro 26% no, mientras que un 47% cree que parcialmente.
- **Interpretación:** La información que recibe el padre de familia debe ser 100% clara ya que así va a tener la certeza de tomar la mejor decisión, sin embargo esta información recibida depende de quienes la emiten y así vemos que la mayoría al no tener clara la información, no la pueden transmitir de forma adecuada.

4. Usted tiene clara la función que realiza dentro del proceso de admisión

19 respuestas

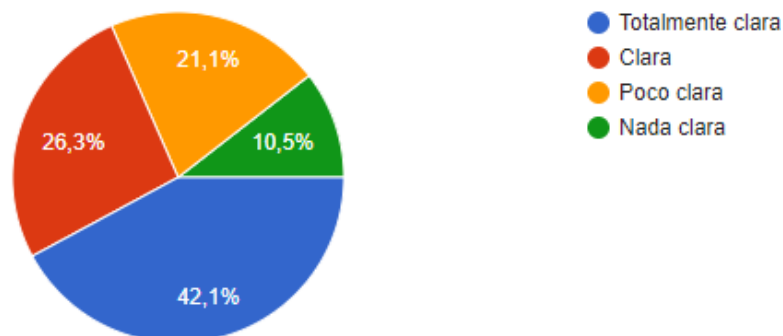


Gráfico 8. Instrumento 1, pregunta 4

- **Análisis:** Se preguntó si los encargados del proceso conocen claramente su función dentro del mismo, un 42% dice que totalmente clara, el 26% clara, el 21% poco clara y el 11% nada clara.
- **Interpretación:** La asignación de funciones es primordial en todos los procesos, como lo pudimos ver en la sección de gestión académica, ya que así determinamos responsabilidades sobre las diferentes etapas, al no tener claras las actividades que se van a realizar podemos crear “cuellos de botella” en los procesos, ya que no se avanza de forma dinámica y puede causar desconformidad en los interesados.

5. La presentación de la institución para los postulantes según su criterio es:

19 respuestas

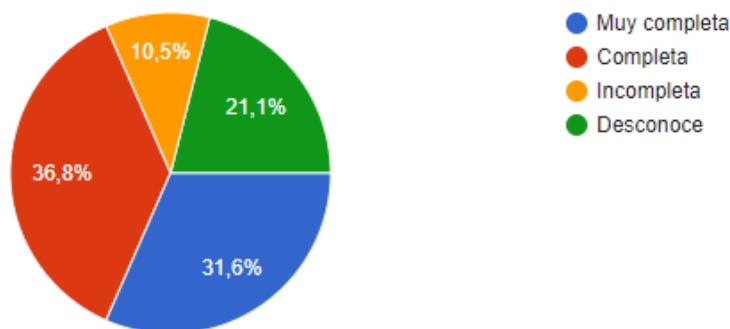


Gráfico 9. Instrumento 1, pregunta 5

- **Análisis:** Se consultó sobre la opinión respecto a la presentación de la institución, así tenemos que un 32% considera que es muy completa, el 37% completa, un 11% incompleta y el 22% desconoce.
- **Interpretación:** La presentación de la institución no solo se compone de la infraestructura, sino también de la oferta educativa, disciplinaria y valores con la que trabaja la institución, por lo que es de mucha importancia que los encargados de esta etapa conozcan en su totalidad el trabajo y los beneficios que ofrece la institución. Podemos observar que un alto porcentaje desconoce y esto nos da un criterio que no se está socializando esta etapa del proceso.

6. Las pruebas de admisión para nuevos estudiantes ¿cumplen con los requisitos de la Institución?

19 respuestas

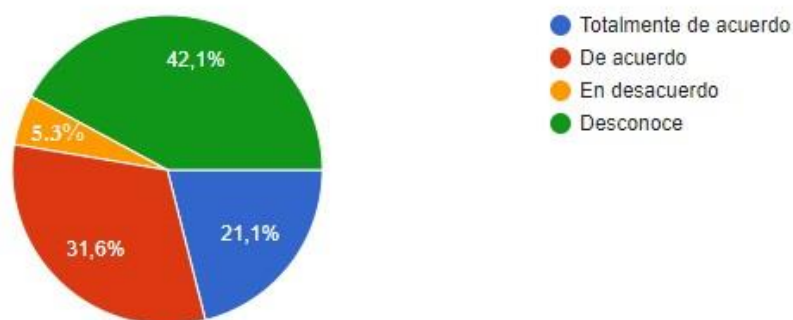


Gráfico 10. Instrumento 1, pregunta 6

- **Análisis:** Se preguntó sobre las pruebas de admisión y su cumplimiento con los requisitos de la institución, el 21% está totalmente de acuerdo, un 32% de acuerdo, el 5,3% en desacuerdo y el 42% desconoce.
- **Interpretación:** Las pruebas de admisión son primordiales para el ingreso de nuevos estudiantes, ya que con estas nos aseguramos que el alumno se encuentre acorde a los conocimientos del grupo al que va a pertenecer, logrando así su fácil adaptación y asegurando la continuidad en su proceso educativo. Si bien es cierto los principales responsables de esta etapa son los docentes evaluadores y las autoridades de nivel pedagógico, vemos un alto porcentaje de desconocimiento

sobre esta etapa, lo cual nos da una referencia de no interesarse en la totalidad del proceso, sino solo en lo que le corresponde hacer a cada funcionario.

7. En las entrevistas con los representantes y alumnos que participan en el proceso de admisión ¿se adquiere toda la información requerida?

19 respuestas

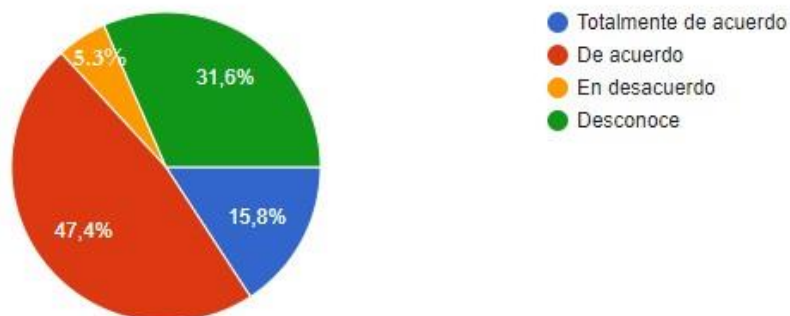


Gráfico 11. Instrumento 1, pregunta 7

- **Análisis:** De igual manera se consultó si la información obtenida en las entrevistas de admisión es la requerida por la institución, un 16% está totalmente de acuerdo, el 47% indica que está de acuerdo, un 5% está en desacuerdo, mientras que el 32% desconoce.
- **Interpretación:** Las entrevistas realizadas por los departamentos de apoyo como son DECE e inspección, son de mucha importancia para el ingreso de un nuevo alumno ya que nos ayuda a conocer el entorno en el que se desarrolla, el desempeño que ha tenido en la otra institución (si se trata de un cambio) y lo más importante que son las razones para cambiar o querer ingresar a la institución, tanto desde el punto de vista del estudiante, como de su representante. De igual manera esta etapa tiene responsabilidad directa de los departamentos en mención, sin embargo se nota un alto porcentaje de desconocimiento y esto nos refiere una falta de comunicación y de interés por parte de los encargados del proceso.

8. Los docentes a cargo de las pruebas de ingreso ¿disponen del tiempo necesario para realizar una evaluación adecuada?

19 respuestas

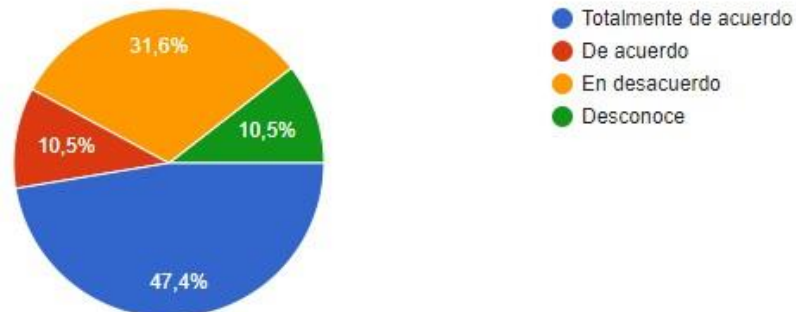


Gráfico 12. Instrumento 1, pregunta 8

- **Análisis:** Se preguntó a los docentes a cargo de las pruebas de ingreso si disponen del tiempo necesario para realizar una retroalimentación adecuada, el 47% indica que está totalmente de acuerdo, el 11% de acuerdo, un 32% en desacuerdo y un 11% desconoce.
- **Interpretación:** La retroalimentación dentro de la evaluación es clave ya que nos ayuda a revisar los aciertos y equivocaciones del evaluado, en el caso de una prueba de admisión puede ser muy necesaria para aplicar a una nueva oportunidad, también para fortalecer conocimientos que ayuden a estar en el mismo nivel de sus pares al momento del inicio de clases. Podemos observar que existen dos criterios opuestos, lo cual nos indica que hay diferencias entre asignaturas, fechas u otros aspectos.

9. La entrega de documentos por parte de los nuevos estudiantes se realiza de forma correcta

19 respuestas

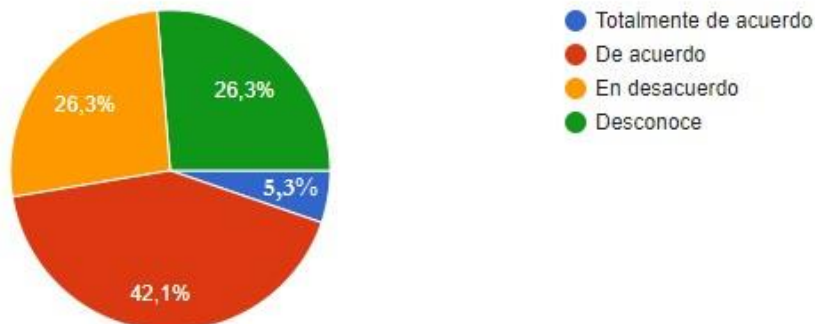


Gráfico 13. Instrumento 1, pregunta 9

- **Análisis:** Se preguntó a los encargados del proceso de admisión si la entrega de documentos solicitados se realiza de forma correcta, tan solo un 5% está totalmente de acuerdo, el 42% de acuerdo, un 26% en desacuerdo y otro 26% desconoce.
- **Interpretación:** Esta es una etapa que se responsabiliza directamente el departamento de secretaría, sin embargo depende directamente del apoyo del padre de familia por lo que los documentos requeridos deben ser claramente indicados y los necesariamente indispensables en el sistema educativo. Si bien la mayoría indica estar de acuerdo con este paso, existe un porcentaje importante que está en desacuerdo y requiere ser analizado, de igual manera hay desconocimiento que es un indicativo de que no hay interés de los otros departamentos.

10. La institución ofrece facilidades de pago para realizar una nueva matrícula

19 respuestas

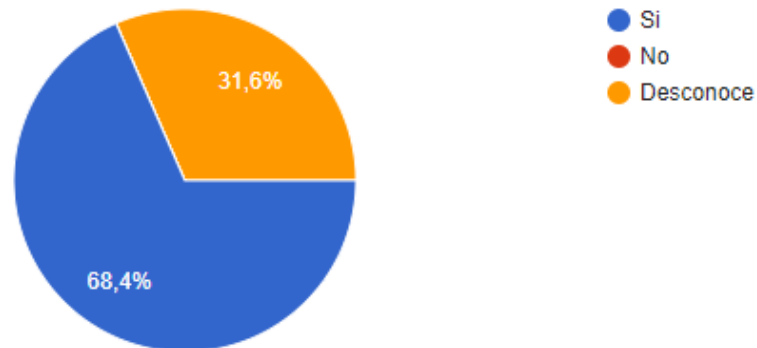


Gráfico 14. Instrumento 1, pregunta 10

- **Análisis:** Se consultó si la institución brinda facilidades de pago en el proceso de admisión, el 68% considera que si, mientras que un 32% desconoce.
- **Interpretación:** Es importante contar con varias opciones de pago al momento de admisiones ya que es un tiempo del año que implica muchos gastos familiares y la institución puede adaptarse a las necesidades de los padres, realizando una gestión administrativa – financiera adecuada. Vemos que según el criterio de los encuestados sí existen estas facilidades, sin embargo también hay desconocimiento sobre este paso, lo cual ratifica que el personal no se involucra en todo el proceso, sino solo en lo que le compete particularmente.

11. Considera que los alumnos que ingresan a la institución cumplen con un perfil acorde a la filosofía de la Institución

19 respuestas

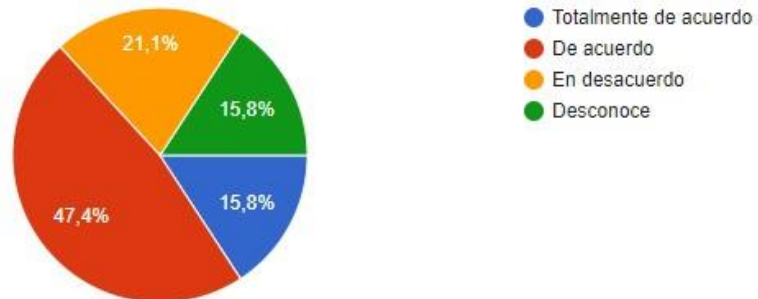


Gráfico 15. Instrumento 1, pregunta 11

- **Análisis:** Se preguntó si consideran que los alumnos que ingresan a la institución cumplen con un perfil acorde a la filosofía de la institución, un 16% está totalmente de acuerdo, el 47% de acuerdo, un 21 % en desacuerdo, mientras que el 16% desconoce.
- **Interpretación:** En base a lo visto en el marco teórico, es importante determinar un perfil de alumnos que busca la institución, y si los docentes y personal administrativo consideran que los estudiantes que ingresan cumplen con este perfil, por lo que podemos la mayoría considera que si existe un perfil definido, pero también hay un 21% que está en desacuerdo, lo cual es un indicativo que no se ha definido totalmente un perfil de alumno que ingresa a la institución y lo cual no permite realizar una evaluación adecuada al momento de otorgar un cupo para el ingreso a la Unidad Educativa.

12. ¿Cree usted necesario implementar un nuevo proceso de admisión con la planificación adecuada?

19 respuestas

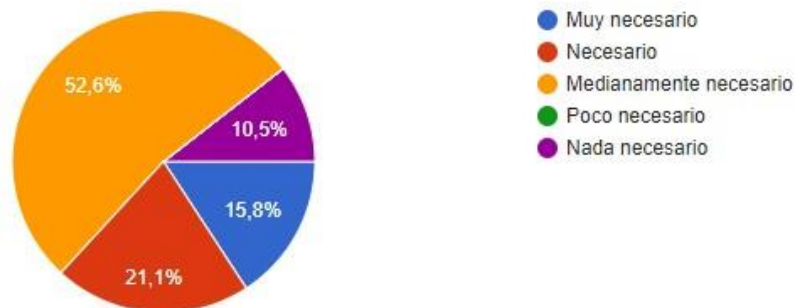


Gráfico 16. Instrumento 1, pregunta 12

- **Análisis:** Se consultó si creen necesario implementar un nuevo proceso de admisión, un 16% considera que es muy necesario, el 21% necesario, la mayoría con un 53% lo ve medianamente necesario y finalmente un 11% nada necesario.
- **Interpretación:** Esta es una pregunta clave para el desarrollo de nuestra propuesta, ya que analizamos si dentro de la organización ven necesario el implementar un nuevo proceso de admisión, y con un 53%, es decir, la mayoría creen que es medianamente necesario lo cual nos permite determinar que el proceso si requiere algunos ajustes, sin que podamos decir que está del todo mal, de igual manera observamos que el porcentaje de necesario y muy necesario es mayor la de nada necesario, con lo que corroboramos que si se necesita revisar el proceso con el fin de mejorar las experiencias tanto de los nuevos postulantes como de la institución y sus colaboradores.

13. Seleccione los aspectos que bajo su criterio requieren mayor atención en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

19 respuestas

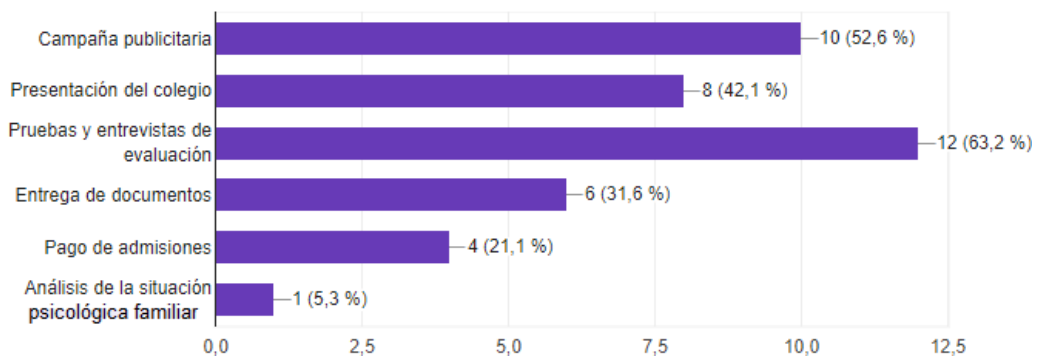


Gráfico 17. Instrumento 1, pregunta 13

- **Análisis:** En esta pregunta se pidió que se seleccione uno o varios aspectos que requieren mayor atención en el actual proceso de admisión, así tenemos que 10 personas indicaron que la campaña publicitaria, 8 la presentación del colegio, 12 las pruebas y entrevistas de evaluación, 6 personas la entrega de documentos, 4 el pago de admisiones y finalmente 1 persona indicó que un análisis de la situación psicológica familiar.
- **Interpretación:** Dentro de esta investigación es oportuno analizar los aspectos que requieren mejorar, ya que así podemos enfocarnos en los que requieren mayor atención y lograr una mejora de todo el proceso. Vemos que el aspecto con mayor elección son las pruebas y entrevistas, lo cual nos refiere analizar este aspecto con detenimiento para mejorarlo, de igual manera 8 de las 19 personas piensan que se debe mejorar la presentación del colegio, por lo que será hacer énfasis no solo en la presentación física sino también en la oferta del servicio educativo. Vemos una alternativa adicional que es analizar la situación psicológica de las familias, lo cual lo podemos referir como una recomendación al momento de realizar las entrevistas por parte del DECE.

14. Seleccione los aspectos que bajo su criterio se están realizando bien en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

19 respuestas

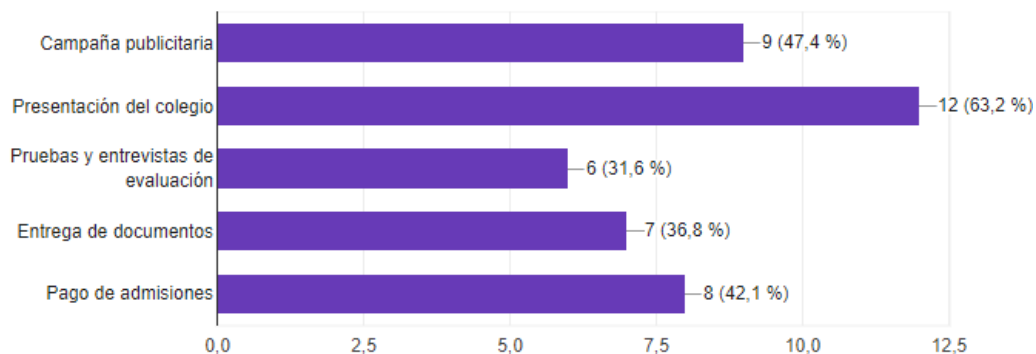


Gráfico 18. Instrumento 1, pregunta 14

- **Análisis:** Se realizó de igual manera la consulta sobre los aspectos, que a su criterio, se están realizando bien en el proceso de admisión, así tenemos que 9 personas dicen que es la campaña publicitaria, 12 la presentación del colegio, 6 las pruebas y entrevistas de evaluación, 7 la entrega de documentos y finalmente 8 el pago de admisiones.
- **Interpretación:** Tenemos que la campaña publicitaria tiene las dos perspectivas siendo indicativo de que se está realizando esta etapa pero quizás requiera de más estrategias para llegar a más personas, la presentación del colegio de igual manera podemos ver que la mayoría piensa que se está haciendo bien, sin embargo se puede complementar para que sea más atractivo a los interesados, en las pruebas y entrevistas si vemos una clara diferencia, siendo una etapa que requiere mejorar, en base a las otras preguntas que involucran este tema, también se puede determinar algunas falencias en el tiempo que tienen los docentes, en el perfil que busca la institución y desconocimiento de este proceso. La entrega de documentos es un ítem que se requiere revisar ya que involucra una gestión del padre de familia, y puede ser que los problemas se presenten por la demora en la entrega de los mismos, y no por una mala gestión del departamento administrativo. En el pago de las admisiones vemos que la percepción de los encargados del proceso es que si se está realizando bien y dando las facilidades al padre de familia.

A continuación analizamos los resultados obtenidos en el segundo instrumento, de igual manera se aplicó un cuestionario a todos los padres de familia que postularon a un cupo para el año lectivo 2019 – 2020, obteniendo un total de 131 respuestas en las que se incluyen alumnos que finalizaron el proceso con la matrícula y también alumnos que por diversas razones no ingresaron a la institución, con el fin de obtener una variedad confiable de respuestas. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados.

1. Según su criterio, el proceso de admisión para nuevos estudiantes de la institución es:

131 respuestas

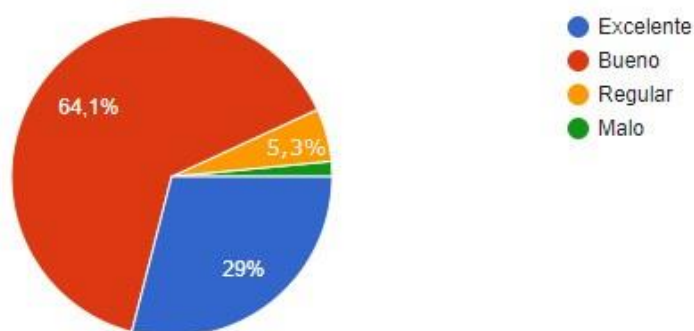


Gráfico 19. Instrumento 2, pregunta 1.

- **Análisis:** Se preguntó su percepción luego de participar en el proceso de admisión, el 29% dijo que es excelente, el 64% bueno, un 5% regular y un 2% malo.
- **Interpretación:** Con esta pregunta se busca una consideración general de todos los participantes, podemos observar que la mayoría piensa que el proceso de admisión es bueno, de igual manera es importante ver que un 29% lo considera excelente, a diferencia de la pregunta similar realizada a los encargados del proceso, vemos que los padres de familia están conformes con el proceso actual, por lo que debemos enfocarnos en la mejora de los procesos internos con el fin de equiparar esta postura, y de todas maneras procurar que el porcentaje mayoritario lo vea como un proceso excelente.

2. Usted fue informado de todo el proceso que debe seguir un alumno nuevo para ingresar a la institución

131 respuestas

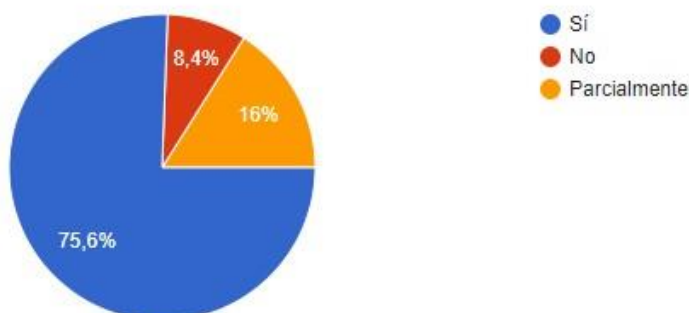


Gráfico 20. Instrumento 2, pregunta 2.

- **Análisis:** Se consultó si al participar en el proceso de admisión fue informado de todos los pasos a seguir, un 76% dijo que si, un 8% no y un 16% parcialmente.
- **Interpretación:** La comunicación sobre el proceso debe ser muy clara y específica, aclarando todas las dudas para que los participante lo realicen de forma ágil y así evitar problemas, demoras y segmentos “cuellos de botella”. En esta pregunta vemos que la mayoría de los postulantes fue informado de todo el proceso a seguir, sin embargo hay un 24% que no ha recibido la información o lo ha hecho de forma parcial, esto es importante revisar ya que puede ser una de las razones para que los postulantes no terminen con el proceso ya que pueden tener inquietudes que no han sido resueltas o se encuentran en el proceso con aspectos que no fueron informados.

3. ¿Cómo conoció de la Institución?

131 respuestas



Gráfico 21. Instrumento 2, pregunta 3.

- **Análisis:** Se preguntó a los participantes de qué forma conocieron la institución, un 49% indica que vive en el sector, el 42% por recomendación, un 4% por redes sociales y finalmente tenemos un 5% con distintas alternativas que se pueden tomar como referencias y también que viven o pasan por el sector.
- **Interpretación:** Si bien es cierto en un análisis de marketing más profundo se realiza una investigación de mercado con un mayor nivel de confianza, con esta pregunta podemos conocer las alternativas que puede tomar en cuenta la institución para llegar a más clientes – alumnos. Tenemos que las dos opciones más fuertes son: la recomendación, lo cual es un excelente dato para la institución ya que nuestros clientes demuestran estar satisfechos con el servicio que reciben y por eso lo recomiendan, y también las personas que viven en el sector, de igual manera es un dato importante ya que es indicativo que es un sector con una demanda importante que sigue creciendo y encuentra en la institución una opción adecuada a sus necesidades. Ahora también hay que enfocarse en las estrategias que no están obteniendo buenos resultados y que se pueden trabajar de mejor manera para cambiar esa tendencia entre estas tenemos: publicidad y de forma específica redes sociales, trabajando de forma adecuada estas estrategias se puede llegar a un mercado más amplio.

4. Usted participó en una visita guiada a la institución

131 respuestas

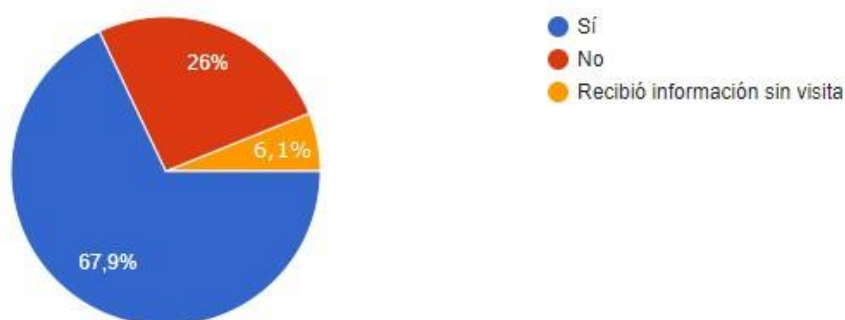


Gráfico 22. Instrumento 2, pregunta 4

- **Análisis:** Se consultó a los participantes si al inicio del proceso realizaron una visita guiada a la institución, el 68% indicó que sí, un 26% no y un 6% recibió información sin visita.
- **Interpretación:** El objetivo de realizar una visita guiada no solo es presentar las instalaciones, también se debe dar información sobre la oferta de la institución y los beneficios que el estudiante tiene al ingresar. Podemos observar que la mayoría indica que sí recibió la visita guiada, sin embargo hay un 26% que no la recibió, aquí podemos determinar que es un porcentaje importante que puede influir en la toma de una decisión final al optar por la institución, pero también podemos determinar que hay padres que prefieren saltar este paso ya que han recibido recomendaciones sobre la institución que les dan la confianza de optar por el cupo.

5. En el caso de que su respuesta sea afirmativa, que le pareció esta visita guiada

92 respuestas

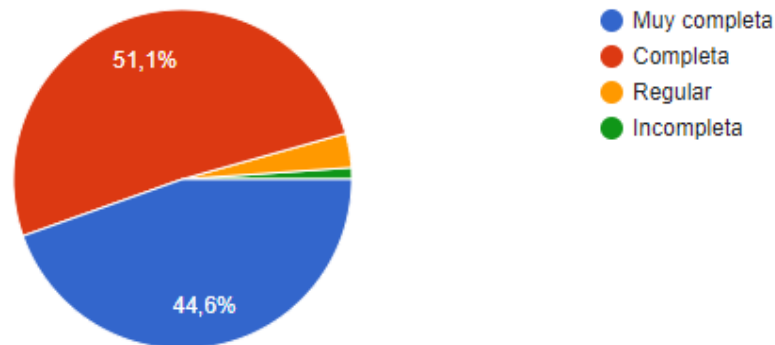


Gráfico 23. Instrumento 2, pregunta 5

- **Análisis:** Para complementar la pregunta 4 se consultó la opinión sobre dicha visita, un 45% considera que fue muy completa, un 51% completa, un 3% regular y el 1% incompleta.
- **Interpretación:** Lo que buscamos es medir la calidad de esta visita guiada, así tenemos que, la mayoría considera que la visita es muy completa o completa lo cual es positivo, aunque hay que procurar que sea totalmente satisfactoria para todos y pueda resolver todas las inquietudes que se puedan presentar, procurando que las personas encargadas de este paso se informen de todos los aspectos de la institución y puedan hacer una retroalimentación con el fin de encontrar el apoyo para las preguntas frecuentes y también las que son esporádicas.

6. Las pruebas de admisión que rindió el alumno, fueron acorde a su nivel de conocimiento

131 respuestas

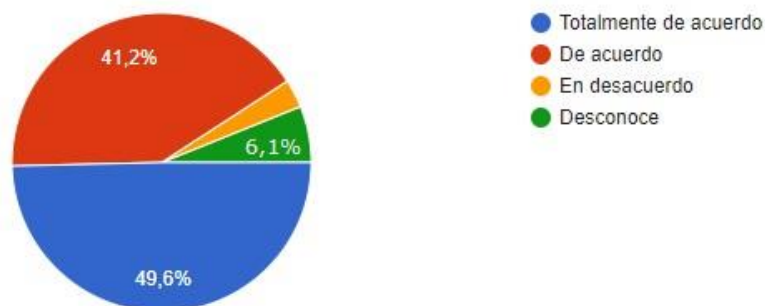


Gráfico 24. Instrumento 2, pregunta 6.

- **Análisis:** Se preguntó si las pruebas de admisión estuvieron acordes al conocimiento de los alumnos postulantes, el 50% indicó que está totalmente de acuerdo, un 41% de acuerdo, el 3% está en desacuerdo, mientras que un 6% desconoce.
- **Interpretación:** Si bien es cierto existe un currículo general que es aplicable a todos los colegios en Ecuador, es importante la diferenciación en el servicio que ofrece cada institución, con el fin de brindar una educación acorde a las necesidades de los alumnos que buscan mejores oportunidades a futuro en la educación superior o en la vida laboral, es así que la institución puede ofrecer como opciones otros idiomas, énfasis en ciertas asignaturas y otras alternativas, es aquí que vemos la importancia de una prueba de admisión ya que los alumnos deben ingresar a la par de sus compañeros para que después no se vean afectados en su rendimiento. Podemos observar que la mayoría está totalmente de acuerdo o de acuerdo con los temas abordados, sin embargo hay un 10% que no está de acuerdo o desconoce, por lo que es importante evaluar el contenido de dichas pruebas.

7. La entrevista por parte del DECE, busca información adecuada del estudiante.

131 respuestas

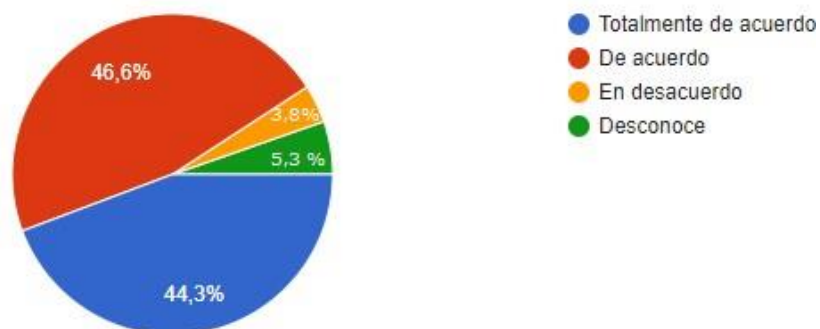


Gráfico 25. Instrumento 2, pregunta 7.

- **Análisis:** Se preguntó si la entrevista realizada por el DECE la información requerida es la adecuada, un 44% indica que está totalmente de acuerdo, el 47% de acuerdo, un 4% en desacuerdo y el 5% desconoce.
- **Interpretación:** Es importante realizar esta entrevista ya que nos ayuda a conocer la el entorno familiar del estudiante y su desarrollo psicológico, así como también alguna situación referida en su comportamiento, además se busca la participación de los representantes ya que el proceso educativo no solo involucra al alumno y la institución, sino también es imprescindible la participación de su representantes como apoyo al proceso. Vemos que la mayoría indica estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el formato y contenido de esta entrevista, sin embargo en un 10% se requiere mejorar o verificar dichas entrevistas.

8. Los docentes a cargo de las pruebas de ingreso, realizaron la retroalimentación de la evaluación que rindió el estudiante

131 respuestas

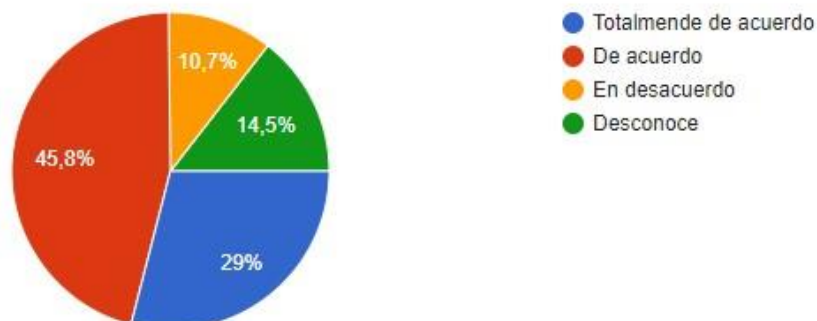


Gráfico 26. Instrumento 2, pregunta 8.

- **Análisis:** Se consultó a los participantes en el proceso, si después de las evaluaciones recibieron una retroalimentación de las mismas, el 29% dice estar totalmente de acuerdo, un 46% de acuerdo, el 11% en desacuerdo y un 15% desconoce.
- **Interpretación:** Como se mencionó en el marco teórico es primordial en toda evaluación realizar una retroalimentación, con el fin de que los aspirantes conozcan sus resultados, tanto lo que hicieron bien como lo que requieren mejorar, en este sentido encontramos que un 25% de los aspirantes desconoce o no está de acuerdo con la retroalimentación recibida, este aspecto es importante revisar dentro del proceso, ya que puede ayudar a que el aspirante ingrese a la institución con igualdad de conocimientos al sugerir una nivelación o que los alumnos puedan realizar una nueva evaluación en el caso de ser necesaria, luego de prepararse en los temas que se refieran.

9. Recibió información sobre los documentos solicitados para su matrícula

131 respuestas

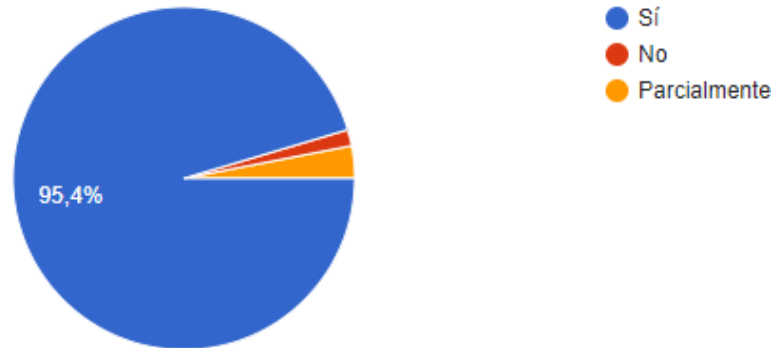


Gráfico 27. Instrumento 2, pregunta 9.

- **Análisis:** Se consultó a los participantes, si recibieron información sobre los documentos solicitados para su matrícula, el 95% indica que sí, un 2% que no y un 3% parcialmente.
- **Interpretación:** Los documentos requeridos deben ser claros ya que esto evitará problemas a futuro con las promociones, abanderados, cambios de institución y otras situaciones en las que se requieren un archivo de los estudiantes que a su vez confían en el buen manejo de la institución. Podemos observar que este paso en el proceso está muy bien realizado, ya que un 95% de los aspirantes ha recibido una información clara sobre los documentos requeridos para matricularse en la Unidad Educativa, es importante manejar un archivo correcto de esta información ya que contiene todo el historial académico de los alumnos.

10. La institución ofrece facilidades de pago para realizar una nueva matrícula

131 respuestas

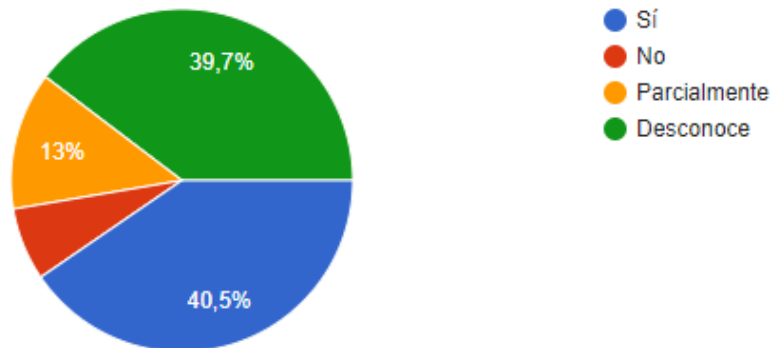


Gráfico 28. Instrumento 2, pregunta 10.

- **Análisis:** Se consultó si la institución ofrece facilidades de pago al momento de realizar la matrícula, un 41% indicó que si, un 8% que no, el 13% dijo que parcialmente, mientras que un 40% desconoce.
- **Interpretación:** Al tratarse de una institución educativa privada el proceso de matrícula debe culminar con un pago que asegure el cupo del estudiante en la unidad educativa, por lo que es importante brindar las facilidades de pago, como se mencionó anteriormente es un período del año que exige varios pagos por parte de las familias, en todo lo que tiene que ver con educación, por lo que los padres al tener varias opciones de pago pueden manejar sus presupuestos de mejor manera. En esta interrogante vemos que las dos respuestas con mayor porcentaje son totalmente opuestas ya que un 40% indica que si se ofrece facilidades de pago, mientras que otro 40% desconoce, en base a estos datos podemos determinar que si existen facilidades de pago, sin embargo no se está informando de manera adecuada a los padres de familia o representantes, por lo que se requiere mejorar la comunicación para que todos puedan acceder a las opciones que les sean más convenientes.

11. Considera que los alumnos que ingresan a la institución cumplen con un perfil específico

131 respuestas

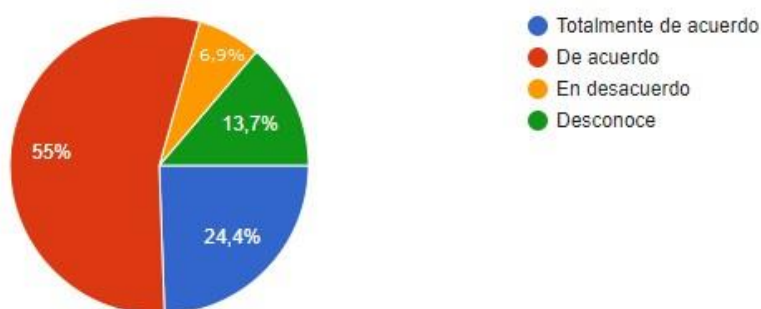


Gráfico 29. Instrumento 2, pregunta 11.

- **Análisis:** Se preguntó a los postulantes si consideran que los estudiantes que ingresan a la institución, cumplen con un perfil específico, un 25% está totalmente de acuerdo, el 55% de acuerdo, un 7% en desacuerdo y un 14% desconoce.
- **Interpretación:** Es importante para la institución iniciar su proceso de admisión estableciendo un perfil de ingreso para sus estudiantes, y comunicarlo a los aspirantes con el fin que sea acorde a los requerimientos de ambas partes, en este sentido podemos observar en su gran mayoría los aspirantes conocen del perfil de estudiantes que ingresan a la institución, lo cual es bueno ya que así estarán a gusto con la formación que reciban, de todas formas existe un 20% que desconoce este perfil y lo cual es un indicativo de que es necesario comunicar de forma clara antes de iniciar el proceso, esto ayudará a evitar problemas futuros o que los padres no estén de acuerdo con ciertas políticas institucionales.

12. Qué lo motivó a elegir la Institución (seleccione una o varias)

131 respuestas

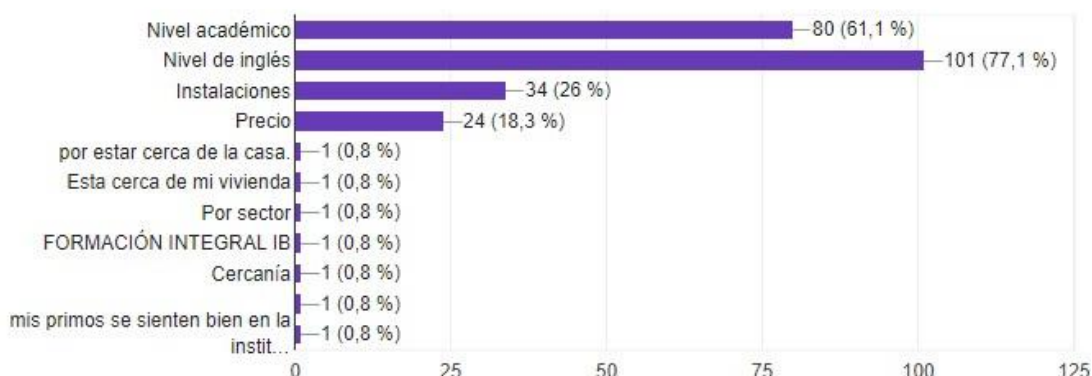


Gráfico 30. Instrumento 2, pregunta 12.

- **Análisis:** Se consultó a los participantes, qué los motivó a elegir la institución, se dio la opción de elegir una o varias opciones, así tenemos que 101 personas dijeron que el nivel de inglés, 80 el nivel académico en general, 34 eligieron las instalaciones, mientras 24 señalaron que por el precio, adicionalmente hubo varias alternativas adicionales entre las que encontramos, cercanía de la casa, IB, recomendación.
- **Interpretación:** En esta pregunta buscamos ver las fortalezas de la institución y que es lo que lo hace atractiva para sus estudiantes y padres que la eligen, así podemos ver que los dos aspectos que sobresalen son el buen nivel académico y el buen nivel de inglés al que acceden, esto nos da una pauta de que la institución está trabajando de buena forma, ya que lo más importante para toda institución educativa es brindar justamente una buena educación, adicional vemos otros dos aspectos que también tienen buena acogida como son las instalaciones y el precio, de igual manera es importante contar con un espacio físico acorde a las necesidades de los estudiantes y que el precio sea conveniente, es decir, una buena relación entre costo y beneficio.

13. Seleccione los aspectos que bajo su criterio requieren mejorar en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

131 respuestas

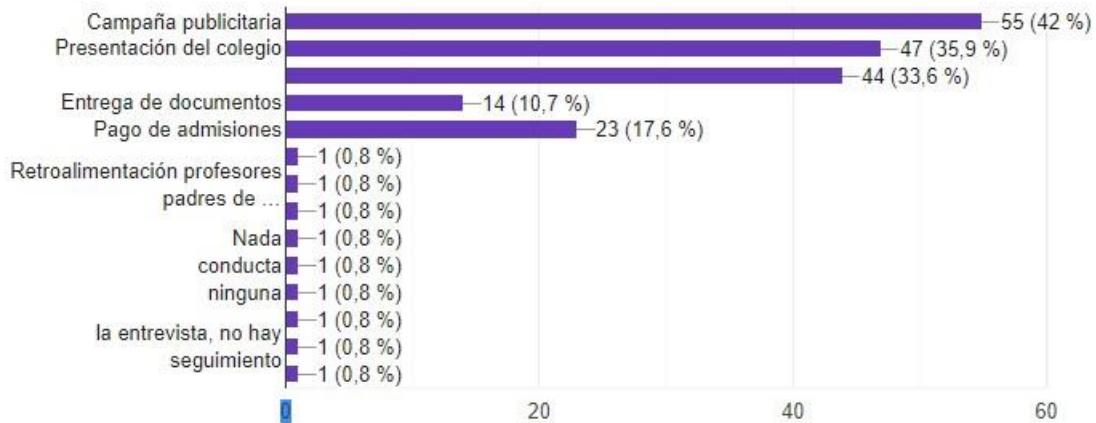


Gráfico 31. Instrumento 2, pregunta 13.

- Análisis:** Se hizo la consulta sobre los aspectos que a criterio de los participantes debe mejorar en el proceso de admisión, dando la opción de elegir una o varias alternativas, así tenemos que, 55 personas indican la campaña publicitaria, 46 la presentación del colegio, 44 las pruebas y admisiones, 14 la entrega de documentos y 23 el pago de admisiones, adicionalmente tenemos otras alternativas individuales como son, retroalimentación, seguimiento.
- Interpretación:** Podemos ver que los padres indican que se debe mejorar la campaña publicitaria, esto afirma que la mayoría de nuevos ingresos se da por referidos y posiblemente se pueda ampliar la comunicación para llegar a más interesados, otro aspecto que requiere mejorar es el pago de admisiones, ya que los padres desconocen las opciones que tienen y cual es más conveniente.

14. Seleccione los aspectos que bajo su criterio se están realizando bien en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

131 respuestas

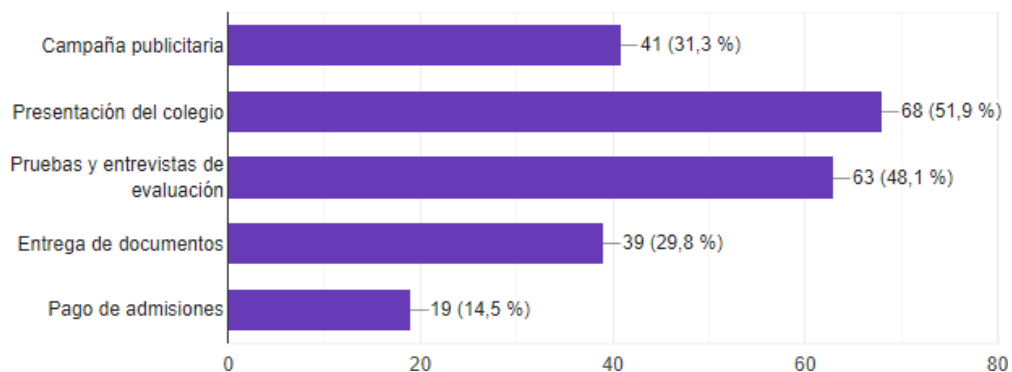


Gráfico 32. Instrumento 2, pregunta 14.

- **Análisis:** Para complementar la opinión de los participantes en el proceso de admisión, se consultó sobre los aspectos que se están realizando bien, así tenemos que 68 personas dijeron que la presentación del colegio, 63 las pruebas y entrevistas de evaluación, 41 la campaña publicitaria, 39 la entrega de documentos y 19 el pago de admisiones.
- **Interpretación:** Finalmente los aspectos que según el criterio de los padres se están realizando bien, está la presentación del colegio, esto es importante ya que se puede conocer bien la institución tanto en el aspecto físico como en lo que oferta educativamente, con el fin de que el padre pueda tomar una decisión adecuada. Encontramos un aspecto que los aspirantes están divididos entre que debe mejorar y está bien, estas son las pruebas y evaluaciones, y es que como se mencionó en las preguntas específicas de este paso, los contenidos son acordes, sin embargo la retroalimentación no está siendo clara para todos lo cual puede ser motivo de no optar por un cupo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez aplicados los dos instrumentos de investigación en la Unidad Educativa Maurice Ravel podemos concluir lo siguiente:

- El personal docente y administrativo que participa en el proceso de admisión no tiene claro el proceso en general, solo las funciones que desempeña en su departamento.
- No existe un seguimiento al padre de familia que no termina el proceso de admisión.
- En el departamento de colecturía existen facilidades de pago, sin embargo los padres de familia no están al tanto de las mismas.
- La presentación del colegio se está realizando de forma adecuada y los padres de familia están conformes con la información que reciben.
- El colegio tiene una buena presentación y cuidado, lo cual es atractivo para los interesados que lo conocen.
- La recepción de la documentación se está haciendo de forma eficiente, tanto el departamento de secretaría como los postulantes tienen clara esta etapa del proceso.
- El perfil del alumno que ingresa a la institución no está definido claramente y esto implica que los postulantes tampoco lo estén.
- Las pruebas de ingreso si son adecuadas a los años que aplican los alumnos.
- No hay una buena retroalimentación sobre las evaluaciones realizadas, los docentes refieren falta de tiempo para realizarla.
- Las entrevistas en el DECE son adecuadas y obtienen la información necesaria.
- El DECE refiere en varios casos falta de colaboración por parte de los representantes
- El proceso en general no sigue un orden adecuado.
- En ciertas etapas no existe el uso de herramientas tecnológicas que ayudarían a realizar de mejor forma el proceso.

- No existen reuniones previas al inicio del proceso de admisión para definir funciones, tampoco una evaluación real del mismo.
- La institución es atractiva a la comunidad debido a su buen nivel académico y la enseñanza del idioma inglés.
- La relación de precio – beneficio que tiene el padre es buena.
- La institución es un referente del sector, siendo una de las opciones preferidas para los habitantes del mismo.
- Se realiza un buen manejo de redes sociales, sin embargo se puede mejorar para tener un mayor alcance.

5.2. Recomendaciones

- Es necesario realizar un manual para el proceso de admisión, en el que estén claras las funciones de todos los participantes y a su vez puedan conocer todas las etapas, con el fin de poder brindar una asesoría adecuada a todos los interesados desde cada departamento.
- Se pueden mejorar ciertos pasos que se realizan con el uso de la tecnología, como el uso de formularios virtuales, canales de pago electrónicos y lo más importante herramientas educativas para las evaluaciones.
- Se deben implementar etapas en las que no sea necesario asistir al colegio para los interesados, con el fin de dar facilidad y ahorro de tiempo por ejemplo el tour virtual por medio de fotos y videos, colgado en la página web.
- Se debe hacer un seguimiento a todos los participantes en el proceso, ya sea que terminen con la matrícula o no.
- Debe existir una mejor comunicación entre los departamentos para dar paso a las siguientes etapas.
- Se debe organizar un horario para los docentes que participan en las evaluaciones, y así puedan dar una retroalimentación adecuada a los estudiantes.
- Se puede mejorar el manejo de redes sociales con un contenido en el que participen los alumnos y así ser más atractivo para sus padres.

- Es importante establecer el perfil del alumno que ingresa a la institución, ya que así los postulantes desde el inicio están de acuerdo con el proyecto que tiene la unidad educativa y aceptan las normas de trabajo y de convivencia en la misma.
- La innovación debe ser un eje fundamental de este proceso ya que así podremos ir cambiando en base a las nuevas necesidades que se presenten y a su vez estar a la vanguardia con herramientas tecnológicas que nos ayuden a ser más eficientes en la admisión de nuevos alumnos.
- Se recomienda finalmente realizar una evaluación del proceso, ya que esta servirá para mejorar en cada año y así ir obteniendo un mayor porcentaje de incremento en el alumnado.

CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

6.1. Introducción

Es imprescindible desarrollar un proceso de admisión adecuado a las necesidades de cada institución educativa, en base a la investigación realizada en este trabajo podemos determinar que se debe tomar en cuenta la Gestión Académica para poder abarcar todos los aspectos que se desarrollan en una institución educativa, así vamos desde el departamento administrativo, hasta el ámbito pedagógico con el fin de brindar una oferta clara a todos los interesados en ingresar a nuestra institución. De igual manera se ha tomado en cuenta el desarrollo de un proceso en general con el fin de optimizar recursos y definir responsabilidades en cada uno de los participantes y así ser eficientes, logrando mejores resultados tanto para la institución como para los participantes en el proceso de admisiones. Finalmente se propone un proceso innovador en el que se pueda dinamizar el mismo, con ayuda tecnológica y con una planificación adecuada en la que se cubra todos los aspectos requeridos.

Así desarrollamos un manual de procesos, enfocado a las admisiones de la Unidad Educativa Maurice Ravel, que podrá ser aplicado a partir del año lectivo 2021- 2022.

6.2. Descripción del centro educativo

La Unidad Educativa Maurice Ravel fue fundada en el año 2006, según los registros de la institución en ese año lectivo tuvo 81 alumnos y 17 colaboradores en el personal docente y administrativo, está ubicada en el sector de San José de Morán en la parroquia Calderón de la ciudad de Quito. Durante los siguientes años la institución ha tenido un crecimiento importante debido a varios factores como la buena educación referida por sus alumnos y representantes, enfocada en educación personalizada, alto nivel de inglés y el bachillerato internacional, el cuidado de los alumnos en el aspecto disciplinario, y un campus amplio y moderno que brinda todas las facilidades para los estudiantes. De igual manera otro aspecto externo que ha influido para el crecimiento de la institución, ha sido la urbanización del sector en donde se encuentra ubicada, en los catorce años de

funcionamiento se ha visto un crecimiento importante con accesos viales más amplios, mayor cantidad de zonas residenciales y el aumento del comercio en general. Esto ha representado que en la actualidad la institución tenga 522 alumnos y 72 colaboradores en el personal administrativo y docente, lo cual indica un crecimiento en estudiantes en promedio del 16% anual y en colaboradores del 12% anual, durante los 14 años. La institución actualmente es reconocida como una de las mejores en el sector y ha logrado posicionar su nombre en la ciudad, con la participación de los estudiantes en distintos eventos, tanto en el ámbito académico, como deportivo, destacándose en varios de ellos

6.3. Destinatarios del proyecto

Esta propuesta está destinada de forma directa al personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Maurice Ravel que participa en el proceso de admisión de nuevos estudiantes. Con este manual se podrá establecer las actividades a desempeñar de cada funcionario y por ende sus responsabilidades, se pretende agilizar el proceso con el fin de que sea más fácil y brinde mejores resultados para los destinatarios indirectos, que en este caso van a ser todos los postulantes a un cupo en la institución, es decir, alumnos y padres de familia.

El éxito de un proceso de admisión se medirá con la evaluación de satisfacción del cliente y por parte de la institución con el análisis de los resultados obtenidos, es decir, con el ingreso de más alumnos y con la finalización del proceso por la mayoría de los postulantes.

6.4. Justificación

En base a la investigación realizada en el presente trabajo, podemos definir que el problema específico del proceso de admisión en la Unidad Educativa Maurice Ravel es que un 30% de los postulantes no concluye dicho proceso con la matrícula, encontramos algunos factores para este problema, sin embargo con la aplicación de instrumentos de investigación podemos evidenciar uno principal, que es la falta de organización por parte de la dimensión organizacional para gestionar un proceso en el que todos los actores estén claros en sus funciones y que se pueda tener una mejora continua con evaluación

periódica, adicionalmente otros factores que requieren mejorar para tener un proceso más eficiente son la promoción, las pruebas y entrevistas.

En base a esta introducción se propone la creación de un manual de procesos, en el que se identifique todos los pasos a seguir por los postulantes, se defina a los responsables y se pueda evaluar con el fin de lograr la mejora continua. También se propone el uso de tecnología en algunas etapas para que se pueda lograr en la institución un proceso más eficiente.

6.5. Objetivo de la propuesta

Diseñar un manual para el proceso de admisión de la Unidad Educativa Maurice Ravel, basado en la gestión académica y la innovación para incrementar el ingreso de nuevos alumnos y que su experiencia en dicho proceso sea clara y eficiente.

6.6. Manual para el proceso de admisión

La siguiente tabla detalla las etapas a seguir en la institución hasta finalizar la admisión de un nuevo alumno.

Tabla 4. Propuesta de etapas del proceso de admisión

Etapa 1	Definir el perfil de ingreso del alumno
Etapa 2	Registro de interesados
Etapa 3	Presentación de la Institución
Etapa 4	Inscripción
Etapa 5	Pruebas y entrevistas de evaluación
Etapa 6	Entrevistas de ingreso
Etapa 7	Matriculación
Etapa 8	Evaluación del proceso

Elaborado por: Manuel Villavicencio

Etapa 1: Perfil de ingreso del alumno

➤ **Responsables:**

- Consejo directivo
- Rector
- Coordinación académica
- Departamento de Consejería Estudiantil
- Inspección

- **Indicaciones:** La primera etapa para la institución será el definir el perfil de alumno que ingresa a la institución, aquí se busca que los aspirantes tengan clara la oferta educativa y conductual de la Unidad Educativa, con el fin de que su

convivencia dentro del plantel sea enriquecedora tanto para el alumno como para su entorno. Es importante comunicar las normas que rigen en la institución para que todos las cumplan y se pueda trabajar en armonía.

- **Actividad:** Para esto se debe realizar una reunión entre todos los responsables y determinar dicho perfil, este debe ser muy claro para todos los participantes en el proceso de admisión ya que será un primer aspecto que se debe informar a los postulantes y así ellos aprueben el aplicar al proceso de admisión.

- **Presentación:** Se puede trabajar por medio de una infografía que sea de fácil comprensión y didáctica para que llame la atención del alumno y padre de familia.



Gráfico 33. Ejemplo de perfil de ingreso

Elaborado por: Manuel Villavicencio

Etapas 2: Registro de interesados.

➤ **Responsables:**

- Secretaría

- **Indicaciones:** Una vez que se abre el período de admisiones para el nuevo año lectivo, los interesados en aplicar a un cupo para la institución se comunican de distintas formas. Puede ser de forma presencial, telefónica, correo electrónico, whatsapp, redes sociales, entre otras. Aquí surge la necesidad de llevar un registro adecuado de los interesados en el que podamos obtener toda la información requerida y así realizar un seguimiento.

En esta etapa no necesariamente todos los interesados van a seguir el proceso de admisión, sin embargo sirve como una base de datos que incluso nos puede ayudar a mejorar continuamente.

- **Actividad:** Realizar un formulario de registro en el que se ingrese toda la información requerida, sin que sea algo muy laborioso para el interesado, ya que es importante realizarlo de forma eficiente, es decir, lograr nuestro objetivo con los recursos estrictamente necesarios (tiempo, accesibilidad, costo)

El formulario debe ser digital utilizando una de las herramientas como “Google forms”, esto permitirá que pueda ser llenado tanto en la institución, como de manera virtual únicamente enviando un link.

El departamento de secretaría debe realizar este formulario al inicio del proceso de admisiones, y compartir el enlace a todos los interesados por medio de correo electrónico, redes sociales, telefónicamente y si de ser necesario llenarlo en la institución para las personas que asistan presencialmente.

Con el fin de seguir con el proceso y conectar con la siguiente etapa, dentro de este formulario se debe generar una agenda de visitas a la institución para realizar la visita guiada si es que el representante así lo desea.

- **Presentación:** Se va a utilizar “Google forms” para generar el formulario de interesados, es una herramienta de fácil acceso y que nos brinda algunos beneficios como la revisión de datos en hojas de cálculo como “Excel” lo cual es de ayuda para llevar un control adecuado, también es fácil su compartición por medio de links y se puede trabajar con facilidad en dispositivos móviles.

https://docs.google.com/forms/d/1BxhaL83RqjzkeN4Hg5ym_0x-Set9i6TXzCLuSI1mHu0/edit

Etapa 3: Presentación de la Institución

➤ **Responsables:**

- Consejo directivo
- Coordinación académica
- Manejo de redes sociales – Marketing
- Departamento de mantenimiento

➤ **Indicaciones:** A esta etapa la podemos considerar como la venta del servicio que ofrecemos, aquí debemos evidenciar todos los beneficios que van a tener al ingresar a nuestra institución, incluyendo todos los aspectos como son: pedagogía, instalaciones, diferenciación con la competencia (inglés, educación personalizada), precio, convenios y certificaciones. Dando un claro perfil de salida de los alumnos con el fin de que el interesado pueda tomar una decisión favorable.

➤ **Actividad:** Como inicio se debe realizar una reunión entre el consejo directivo, coordinación pedagógica y manejo de redes sociales para generar un guion de la presentación, en este se debe abarcar todos los aspectos mencionados y plasmarlo por escrito, para que la persona o personas que realicen esta presentación siempre transmitan la misma información.

Una vez realizado el guion, se prepara las instalaciones para que estén disponibles en su totalidad con la ayuda del departamento de mantenimiento, con el fin de que haya apertura a todas las áreas de interés de los visitantes.

Una vez que la institución está preparada, se realiza la visita guiada a padres de familia que llegan a la institución o que solicitaron una visita en la etapa anterior. De igual manera se va a realizar un tour virtual con la misma información y con imágenes de las instalaciones, este video estará disponible en la página web y

también puede ser compartido a los padres que deseen conocer más y no tengan disponibilidad de tiempo para visitar la institución personalmente.

- **Presentación:** La presentación estará a cargo del departamento de marketing y redes sociales, esta se podrá realizar durante todo el período de admisiones sin restricción de horario en etapa de clases, y bajo un cronograma mientras es la etapa de vacaciones, dando facilidades a los interesados como puede ser fin de semana. Las personas que participan en el tour deberán tener previamente llenado el formulario de interesados, con el fin de dar un seguimiento.
En el caso del tour virtual estará disponible en la página web y de igual manera mediante el manejo de redes sociales podrá ser compartido a todos los interesados. Esta etapa se podrá actualizar anualmente con el fin de incrementar los cambios y mejoras que se realicen durante ese período.

Etapa 4: Inscripción

- **Responsables:**
 - Secretaría
 - Colecturía

- **Indicaciones:** Una vez que el interesado ha tomado la decisión de aplicar por un cupo, debe realizar la inscripción, esto asegurará continuar con el proceso de admisión.
Para realizar la inscripción deberá haber llenado el formulario de interesado, donde ya la institución contará con los datos requeridos y así evitar un nuevo formulario de inscripción.
Los postulantes podrán realizar este paso de forma presencial o virtual.

- **Requisitos:**
 - Copia de cédula del aspirante
 - Último reporte de calificaciones (Educación básica – bachillerato)

- **Actividad:** Secretaria debe verificar que el formulario de interesado esté lleno con toda la información requerida.

A continuación se solicitará los requisitos que pueden ser entregados de forma física o electrónica.

Una vez recibidos los documentos y el formulario, se genera una orden de pago interna que se transmite de secretaría a colecturía.

Colecturía debe informar al aspirante con esta orden, los canales de pago y realizar el cobro correspondiente.

Una vez que se verifique el cobro, secretaría agenda la cita para pruebas de evaluación, entrevistas y comunica al aspirante.

- **Presentación:** El formulario es el mismo de la Etapa 2 que se realiza en “Google Forms”.

Los requisitos podrán ser recibidos de forma presencial y electrónica.

La orden de pago interna, se podrá realizar en un formato establecido por secretaría y colecturía, llevando un archivo adecuado.

La cita se agenda por medio de “Google Calendar”, esta herramienta permitirá llevar un control adecuado para secretaría y podrá informar fácilmente a los aspirantes y docentes encargados de la siguiente etapa por medio de correo electrónico.

Etapa 5: Pruebas y entrevistas de evaluación

- **Responsables:**
 - Secretaría
 - Rectorado
 - Coordinación académica
 - Docentes evaluadores

- Departamento de Consejería Estudiantil

➤ **Indicaciones:** Mediante una reunión previa al inicio del proceso de admisiones, coordinación académica y docentes evaluadores, deben generar las pruebas de ingreso en las que se pueda evaluar todos los conocimientos requeridos para ser promovido al año que aplica, se tomará como referencia la evaluación final de segundo quimestre, por ejemplo, si se aplica para sexto año de educación básica, deberá rendir la evaluación final del segundo quimestre de quinto de básica, haciendo ajustes acorde al tiempo que dispone al alumno para la evaluación.

De igual manera por medio de una reunión entre Rectorado, coordinación académica y DECE, se generarán las evaluaciones para aplicarse en la entrevista psicológica, con el fin de conocer la situación familiar del alumno, su desarrollo físico, psicológico y social.

Una vez que se ha realizado la inscripción, secretaría asigna las fechas para la evaluación académica y la entrevista con el DECE. Para esto se entregará un documento en el que se indique:

- Horario
- Duración
- Material necesario
- Temario (acorde al nivel)
- Personas que deben asistir.

➤ **Requisitos:**

- Pago de inscripción
- Asignación de horario

➤ **Actividad:** El alumno y su representante asistirán en el horario asignado, se dispondrá de un área adecuada de evaluación, en la que haya computadora y escritorio para el desarrollo de las pruebas correspondientes.

El docente encargado de la evaluación dará las indicaciones y controlará el tiempo otorgado.

Los docentes deben recibir un horario de evaluaciones con el fin de organizar su tiempo, ya sea dentro del año escolar o en el período de vacaciones (realizando un

horario equitativo para todos), y así poder dar una retroalimentación adecuada y agilizar el proceso.

Una vez finalizada la prueba académica, pasa a la entrevista en el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), aquí se aplicará las pruebas establecidas y se mantendrá un diálogo informativo entre el alumno, representante y psicóloga.

Finalmente el docente encargado y la psicóloga llenarán un documento con la evaluación realizada, en el que consten recomendaciones, indicaciones especiales y su aprobación o negación del cupo, este documento debe ser entregado a rectorado.

- **Presentación:** Se utilizará la plataforma Moodle para generar evaluaciones virtuales y a su vez se dispondrá de espacio para el desarrollo físico de ejercicios de ser necesario, esto ayudará a obtener resultados inmediatos y poder continuar con el proceso de admisión, o a su vez asignar una nueva oportunidad. De igual manera tomando en cuenta la situación que se ha vivido en el 2020 con la pandemia, es oportuno el uso de herramientas digitales con el fin de poder realizar todo un proceso de admisión virtual, en el caso de las entrevistas se pueden generar video llamadas con plataformas como Zoom o Teams.

Se debe generar un formato de aprobación que es el que iría a rectorado para continuar con el proceso.

Etapas 6: Entrevistas de ingreso

- **Responsables:**
 - Rectorado
 - Inspección

- **Indicaciones:** En rectorado al recibir el documento de aprobación se debe revisar las anotaciones de los evaluadores y verificar que el alumno haya obtenido el puntaje requerido, de igual manera revisar la aprobación o negación por parte del DECE.

- **Actividad:** Una vez que se ha comprobado los resultados obtenidos, rectorado realiza una reunión con el alumno y representante inmediatamente finalizada la evaluación, aquí se informan los mismos.

En el caso de ser una aprobación se procede a dar indicaciones de ingreso y se direcciona a una entrevista final con inspección.

La entrevista con inspección debe ser netamente informativa sobre el reglamento interno y el manual de convivencia en la institución, para constancia se debe firmar un documento donde se acepta el reglamento y se compromete a respetar el mismo. Con este documento puede continuar con el proceso de matriculación

En el caso de ser una negación de cupo puede haber dos opciones:

- No cumple con los requerimientos académicos sin embargo se puede nivelar, en este caso se recomienda una nueva oportunidad y se asigna otra fecha. Siempre y cuando sea viable y a tiempo para el inicio de clases regulares
- No cumple con los requerimientos académicos o el DECE no recomienda su admisión, en este caso se indica en rectorado que no se puede otorgar el cupo.

- **Presentación:** El documento informativo debe ser realizado y archivado por inspección, para constancia y respaldo en el caso de ser necesario en el proceso educativo del estudiante.

Etapa 7: Matriculación

➤ **Responsables:**

- Secretaría
- Colecturía
- Inspección

➤ **Requisitos:**

- Dos fotos tamaño carnet
- Copia de certificado médico (educación inicial)
- Reportes académicos de años anteriores (notas legalizadas)
- Copia de cédula del representante legal
- Documento de aceptación de las normas y convivencia en la institución.

➤ **Indicaciones:** Una vez terminada la entrevista, los alumnos reciben en inspección los requisitos necesarios para finalizar su proceso de admisión con la matrícula y se les direcciona a secretaría para la entrega de los mismos.

➤ **Actividad:** Secretaría recibe los requisitos y verifica que esté todo completo. Emite una orden de matrícula con la que el representante podrá realizar el pago correspondiente en base a los valores que autoriza el Ministerio de Educación como indica la ley.

Colecturía debe informar al aspirante con esta orden, los canales de pago y realizar el cobro correspondiente.

Una vez que se ha verificado el pago, secretaría entrega la lista de útiles y las indicaciones para el inicio de clases donde debe constar:

- Fecha de inicio de clases
- Horarios

- Curso y paralelo al que ingresa
- Uniforme que debe utilizar
- Servicio de transporte
- Servicio de bar

➤ **Presentación:** La orden de pago interna, se podrá realizar en un formato establecido por secretaría y colecturía, llevando un archivo adecuado.

El documento informativo debe ser realizado secretaría con copia de entrega, para constancia y respaldo en el caso de ser necesario.

Etapa 8: Evaluación del proceso

➤ **Responsables:**

- Todos los departamentos y personas que han participado en el proceso
- Representantes y/o alumnos que participaron en el proceso de admisión

➤ **Indicaciones:** Todos los participantes deberán responder una encuesta de evaluación del proceso con el fin de aportar a la mejora del mismo, reconociendo virtudes y errores tanto personales como grupales.

➤ **Actividad:** El departamento administrativo generará y aplicará una encuesta de evaluación, con la que se pueda medir el desempeño de cada departamento y sus funcionarios.

Se aplicará una vez que haya iniciado el año escolar.

Adicionalmente el departamento administrativo hará un análisis de los resultados obtenidos en el proceso con las siguientes variables:

- Alumnos interesados
- Alumnos inscritos
- Alumnos aprobados

- Alumnos que no aprobaron
- Alumnos matriculados

Se aplicará una encuesta a los representantes y/o alumnos que participaron en el proceso, con el fin de evaluar la perspectiva del cliente respecto al proceso.

Una vez que se obtenga los datos de ambas encuestas se podrá realizar un plan de mejoras para el proceso de admisión del siguiente año lectivo.

- **Presentación:** Se va a utilizar “Google forms” para generar los formularios de encuesta, con esta herramienta se puede tabular los resultados de forma ágil y enfocarnos en las áreas que requieran revisión, también es fácil su compartición por medio de links y se puede trabajar con facilidad en dispositivos móviles.

Bibliografía

- Ahmed, P., & Shepherd, C. (2017). *Administración de la Innovación*. Mexico: Pearson.
- Alarcón González, J. A. (1998). *Reingeniería de procesos empresariales*. Madrid: Fundación Confetal.
- Baltodano Zúñiga, V. J., & Badilla Alvarado, A. R. (2009). Aportes de la administración moderna a la gerencia educativa. *Revista electrónica Educare*.
- Botero, C. A. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. Colombia: *Revista Iberoamericana de educación*.
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (Mayo de 2003). *ELSEVIER*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/>
- Colette, D. C. (2016). *La evaluación del aprendizaje en el nivel superior desde el enfoque de las competencias*. México: Trillas.
- De los Santos, E. (2001). Los procesos de admisión en educación superior. El caso de México. *Revista Iberoamericana De Educación*.
- Donoso Naranjo, A. S. (2019). *Evaluación de la calidad educativa del curso de admisión PUCE sede quito. Propuestas de mejora*. Quito.
- Ejemplos.net. (Junio de 2015). *Ejemplos.net*. Obtenido de <https://ejemplos.net/>
- Espíndola, J. L. (2011). *Reingeniería Educativa: Enseñar y aprender por competencias*. Mexico, D.F: Cengage Learning.
- Fernández, E. (2001). *Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes: Un manual para gestionar cualquier tipo de organización*. Madrid: McGraw Hill.
- Fernández Soto, M. D. (2006). *Metodología de Implantación de la calidad en un centro educativo*. Madrid, España: Ideas Propias.
- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires: Troquel.
- García Vargas, J. C. (2018). *Gestión de la calidad en los exámenes de admisión y su relación con el rendimiento académico en una universidad privada*. Lima.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Bogotá: Quirón.

- IBIS. (2011). *Rincón de los educadores*. Obtenido de Reingeniería educativa: <http://elrincondeloseducadores.blogspot.com/2011/01/reingenieria-educativa.html>
- LeCompte, M. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programa. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*.
- Lefcovich, M. (18 de Septiembre de 2004). *Reconceptualización de los negocios – La creación, la imaginación y la innovación en la acción empresarial*. Obtenido de <https://degerencia.com/>
- Manés, J. M. (2004). *Marketing para instituciones educativas: Guía para planificar la captación retención de alumnos. 2da Edición*. Buenos Aires: Granica.
- Martinez Aguirre, L. (2012). *Administración Educativa*. México: Red Tercer Milenio.
- Martínez, L. (2012). *Administración Educativa*. México: Red Tercer Milenio.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2015). Reglamento general a la ley orgánica de educación intercultural. Ecuador: Decreto No. 1241.
- Murillo, A. (3 de Octubre de 2017). *Tecnológico de Monterrey*. Obtenido de Observatorio: <https://observatorio.tec.mx/>
- Navarro, R. E. (2003). Factores Asociados Al Rendimiento Académico. México: Universidad Cristóbal Colón. *Revista Iberoamericana de educación.*, 2.
- Ordoñez Luna, C. (2014). *Propuesta de una plataforma para la aplicación del proceso de admisión de la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración, para el mejor desempeño de la institución*. Mexico DF.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definición de*. Obtenido de <https://definicion.de/evaluacion/>
- Rodriguez, D. (Marzo de 2019). *Lifeder*. Obtenido de Investigación proyectiva: características y metodología: <https://www.lifeder.com>
- Roldán, P. N., & Quiroa, M. (17 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/negociacion.html>
- Tomalá Peñafiel, F. F. (2017). *La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas*. Samborondón.
- Unidad Educativa Maurice Ravel. (2019). *Proceso de Admisión*. Quito.
- Unidad Educativa Maurice Ravel. (2020). *Acta de matrículas*. Quito.

Vargas Portales, L. A. (2016). *La gestión académica y administrativa de la coordinación de la práctica profesional en la formación de los futuros docentes de la facultad de educación – UNC. Cajamarca.*

Venegas Jiménez, P. (2010). Gestión de la Educación basada en competencias: elementos para su interpretación en el contexto de la Administración de la Educación. *Revista Científica Digital.*

ANEXOS

Anexo A



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MAESTRÍA EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

El siguiente cuestionario será aplicado en la Unidad Educativa Maurice Ravel al personal docente y administrativo que participó en el proceso de admisión para nuevos estudiantes en el año lectivo 2019-2020, con el fin de generar una propuesta de mejora al proceso de admisión de nuevos estudiantes para el año 2020-2021.

1. La encuesta consta de 14 preguntas.
2. Por favor leer atentamente cada pregunta y sus opciones de respuesta.
3. No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta.
4. La información que nos proporcione será utilizada exclusivamente con fines educativos. ¡Muchas gracias!

1. Según su criterio, el actual proceso de admisión para nuevos estudiantes es:

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Malo

2. Usted conoce todo el proceso que debe seguir un alumno nuevo para ingresar a la institución

- a) Si

- b) No
 - c) Parcialmente
3. Considera que el padre de familia que realiza el proceso de admisión para nuevos estudiantes ¿tiene claro el proceso a seguir?
- a) Si
 - b) No
 - c) Parcialmente
4. Usted tiene clara la función que realiza dentro del proceso de admisión
- a) Totalmente clara
 - b) Clara
 - c) Poco clara
 - d) Nada clara
5. La presentación de la institución para los postulantes según su criterio es:
- a) Muy completa
 - b) Completa
 - c) Incompleta
 - d) Desconoce
6. Las pruebas de admisión para nuevos estudiantes ¿cumplen con los requisitos de la Institución?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Poco de acuerdo
 - d) Nada de acuerdo
 - e) Desconoce
7. En las entrevistas con los representantes y alumnos que participan en el proceso de admisión ¿se adquiere toda la información requerida?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Poco de acuerdo
 - d) Nada de acuerdo
 - e) Desconoce

8. Los docentes a cargo de las pruebas de ingreso ¿disponen del tiempo necesario para realizar una evaluación adecuada?
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Poco de acuerdo
 - d) Nada de acuerdo
 - e) Desconoce
9. La entrega de documentos por parte de los nuevos estudiantes se realiza de forma correcta
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Poco de acuerdo
 - d) Nada de acuerdo
 - e) Desconoce
10. La institución ofrece facilidades de pago para realizar una nueva matrícula
- a) Si
 - b) No
 - c) Desconoce
11. Considera que los alumnos que ingresan a la institución cumplen con un perfil acorde a la filosofía de la Institución
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Medianamente de acuerdo
 - d) Poco de acuerdo
 - e) Nada de acuerdo
12. ¿Cree usted necesaria la implementación de un nuevo proceso de admisión con la planificación adecuada?
- a) Muy necesaria
 - b) Necesaria
 - c) Medianamente necesaria
 - d) Poco necesaria
 - e) Nada necesaria

13. Seleccione los aspectos que bajo su criterio requieren mayor atención en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

- a) Campaña informativa
- b) Presentación del colegio
- c) Pruebas y entrevistas de evaluación
- d) Entrega de documentos
- e) Pago de admisiones
- f) Otra. Indique cual

14. Seleccione los aspectos que bajo su criterio se están realizando bien en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

- a) Campaña informativa
- b) Presentación del colegio
- c) Pruebas y entrevistas de evaluación
- d) Entrega de documentos
- e) Pago de admisiones
- f) Otra. Indique cual

Anexo B



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MAESTRÍA EN INNOVACIÓN EN EDUCACIÓN

El siguiente cuestionario será aplicado en la Unidad Educativa Maurice Ravel a los alumnos y representantes que participaron en el proceso de admisión para nuevos estudiantes en el año lectivo 2019-2020, con el fin de generar una propuesta de mejora al proceso de admisión de nuevos estudiantes para el año 2020-2021.

1. La encuesta consta de 14 preguntas.
 2. Por favor leer atentamente cada pregunta y sus opciones de respuesta.
 3. No es necesario incluir su nombre en la presente encuesta.
 4. La información que nos proporcione será utilizada exclusivamente con fines educativos. ¡Muchas gracias!
-
15. Según su criterio, el proceso de admisión para nuevos estudiantes de la institución es:
 - e) Excelente
 - f) Muy bueno
 - g) Bueno
 - h) Malo

 16. Usted fue informado de todo el proceso que debe seguir un alumno nuevo para ingresar a la institución

- d) Si
- e) No
- f) Parcialmente

17. ¿Cómo conoció de la Institución?

- d) Publicidad
- e) Recomendación
- f) Vive en el sector
- g) Redes sociales
- h) Otra indique cual

18. Usted participó en una visita guiada a la institución

- e) Si
- f) No
- g) Solo recibió información sin visita

19. En el caso de que su respuesta sea afirmativa, que le pareció esta visita guiada

- a) Muy completa
- b) Completa
- c) Regular
- d) Incompleta

20. Las pruebas de admisión que rindió el alumno, fueron acorde a su nivel de conocimiento

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Poco de acuerdo
- i) Nada de acuerdo
- j) Desconoce

21. La entrevista por parte del DECE, busca información adecuada del estudiante.

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Poco de acuerdo
- i) Nada de acuerdo
- j) Desconoce

22. Los docentes a cargo de las pruebas de ingreso, realizaron la retroalimentación de la evaluación que rindió el estudiante

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Poco de acuerdo
- i) Nada de acuerdo
- j) Desconoce

23. Recibió información sobre los documentos solicitados para su matrícula

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Poco de acuerdo
- i) Nada de acuerdo
- j) Desconoce

24. La institución ofrece facilidades de pago para realizar una nueva matrícula

- d) Si
- e) No
- f) Desconoce

25. Considera que los alumnos que ingresan a la institución cumplen con un perfil específico

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Medianamente de acuerdo
- i) Poco de acuerdo
- j) Nada de acuerdo

26. Que lo motivo a elegir la Institución

- f) Nivel académico
- g) Nivel de Inglés
- h) Instalaciones
- i) Precio
- j) Otra, indique cual

27. Seleccione los aspectos que bajo su criterio requieren mayor atención en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

- g) Campaña informativa
- h) Presentación del colegio
- i) Pruebas y entrevistas de evaluación
- j) Entrega de documentos
- k) Pago de admisiones
- l) Otra. Indique cual

28. Seleccione los aspectos que bajo su criterio se están realizando bien en el proceso de admisión para nuevos estudiantes (puede ser uno o varios)

- g) Campaña informativa
- h) Presentación del colegio
- i) Pruebas y entrevistas de evaluación
- j) Entrega de documentos
- k) Pago de admisiones
- l) Otra. Indique cual