

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE VIÑA DEL MAR – JOSÉ MIGUEL CARRERA

**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE MEJORA CONTINUA EN EL ÁREA DE
ADMISIÓN DIURNA DE LA UTFSM SEDE VIÑA DEL MAR”**

Trabajo de Titulación para optar al Título
Profesional de Ingeniero de Ejecución en
GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alumno:

Nicole Oyarzún Navarro

Profesor Guía:

Sr. Miguel Zazópulos Garay

2018

RESUMEN

KEYWORDS: DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DIURNA, MEJORAMIENTO CONTINUO, DIAGRAMA ISHIKAWA, CICLO DE DEMING.

Este trabajo se desarrolló en la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar, en el departamento de Admisión diurna de la institución, existió la disposición y consentimiento de los encargados para poder intervenir en la Unidad.

El departamento de Admisión diurna al momento de iniciar este estudio contaba con una metodología de trabajo, que presentaba diversas falencias, que generan problemas en el proceso de dar a conocer las carreras que imparte la institución. No podemos dejar de mencionar, que la mayor parte de alumnos matriculados, conoce de las carreras que imparte la sede viña del mar de la Universidad por el trabajo que realiza el departamento de Admisión, por eso es tan importante determinar la manera en que se trabaja.

El presente estudio estuvo conformado por tres etapas fundamentales: la primera etapa describe la situación actual en que se encuentra el departamento, y como el trabajo realizado por este ha repercutido años anteriores, en la matrícula efectiva vía Admisión ordinaria de los estudiantes, se considera el período 2010-2015 para mostrar estadísticas. La segunda etapa consiste en la identificación de las deficiencias o debilidades del proceso de promoción de carreras que realiza el departamento de Admisión Diurna, para esto se evalúa a través de la técnica de encuesta y de la metodología focus group, con la finalidad de determinar los puntos críticos a tratar, de esta manera se utiliza la metodología de diagrama de Ishikawa para determinar la principal problemática. Una vez realizado el diagrama causa efecto, como última etapa y en base a los resultados obtenidos de la evaluación, se procede a diseñar una propuesta de un sistema de mejoramiento continuo a través de la metodología de “ciclo de Deming”.

ÍNDICE

RESUMEN

ÍNDICE

SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

ALCANCE

JUSTIFICACIÓN

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTO TEÓRICO

1.1. HISTORIA

1.2. MISIÓN USM

1.3. VISIÓN UtfSM

1.4 DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN

1.4.1 Organigrama Dirección de Extensión

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Herramienta para la Mejora Continua

1.5.1.2 Implementación del Ciclo de Deming en una organización

1.5.2 Herramientas de calidad

1.5.2.1 Diagrama Causa-Efecto

1.5.2.2 Lluvia de ideas

1.5.2.3 Técnica de encuesta

1.5.2.4 Focus group

CAPÍTULO 2: SITUACIÓN ACTUAL Y REPERCUCIÓN DEL DEPARTAMENTO
de admisión diurna EN LA MATRICULA EFECRTIVA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE
ADMISIÓN DIURNA

2.1.1 Cargos del Departamento de Admisión diurna

2.1.2 Actividades realizadas por el Departamento de Admisión diurna

2.1.3 Herramientas para el desarrollo de actividades

2.1.3.2 Base de datos Admisión

2.2 ADMISIÓN Y LA RELACIÓN CON LA MATRÍCULA EFECTIVA EN LOS
PERIODOS 2010-2015

2.2.1 Recopilación de datos SIGA Y DEMRE

2.2.2 Dependencia Educacional

2.2.2.1 Base datos SIGA-DEMRE

2.2.2.2 Actividades realizadas por admisión

2.2.3 Rama educacional

2.2.3.2 Admisión

2.2.4 Región

2.2.4.1 Siga – Demre

2.2.4.2 Admisión.

2.2.5 Análisis.

CAPÍTULO 3: Evaluación del sistema actual del departamento de admisión diurna

3.1 TÉCNICA ENCUESTAS

3.1.1 Desempeño de Cargos

3.1.2 Actividades

3.1.3 Evaluación de las herramientas utilizadas para las actividades

3.1.3.1 Plataforma online

3.1.3.2 Evaluación de base de datos

3.2 TÉCNICA FOCUS GROUP

3.2.1 Identificar y definir los puntos críticos en el proceso de actividades.

3.2.1.1 Desarrollo del Focus Group

3.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

CAPÍTULO 4: ELABORACION DEL SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

4.1 PLANEAR

4.1.1 Definir el problema

4.1.2 Efectos del problema

4.1.3 Objetivos

4.1.4 Planes de Acción

4.2 HACER

4.2.1 Elaboración del Plan de Capacitación

4.2.1.1 Capacitación Departamentos

4.2.1.2 Capacitación de la plataforma

4.2.2 Plan de mejora y estandarización de procesos

4.2.3 Actividades motivacionales

4.2.4 Plan estratégico

4.3 VERIFICAR

4.4 ACTUAR

4.4.1 Auditorias de Verificación

4.4.2 Creación de círculos de calidad

4.4.2.1 Metodología Kaizen (5's)

4.4.2.2 Cronograma de Reuniones

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ANEXO A: CORRECIÓN NOMBRE DE ESTABLECIMIENTOS EN BASE DE DATOS enviada por el departamento de planificación

ANEXO B: LISTAS DE CHEQUEO

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1-1. Ubicación
- Figura 1-2. Vista aérea UTFSM.
- Figura 1-3. Organigrama Dirección Extensión
- Figura 1-4. Estructura de metodología Ciclo de Deming o PDCA
- Figura 1-5. Diagrama de Ishikawa
- Figura 2-1. Organigrama Área Admisión.
- Figura 2-2. Página Web Admisión UTFSM
- Figura 2-3. Sistema Admisión UTFSM
- Figura 2-4. Base de datos admisión diurna
- Figura 3-1. Ejemplo de colegios con errores en base de datos.
- Figura 3-2-. Diagrama Causa Efecto, departamento de Admisión diurna.
- Figura 4-1. Número único de identificación para instituciones de educación media.
- Figura 4-2. Base de datos admisión diurna.
- Figura 4-3. Ejemplo de aplicación móvil.
- Figura 4-4. Ejemplo de actividad “taller Vocacional”.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Grafico 2-1. Variación en el tiempo del porcentaje de alumnos matriculados vía Admisión Ordinaria, según dependencia educacional.
- Grafico 2-2. Variación en el tiempo de actividades realizadas por admisión, según dependencia educacional.
- Grafico 2-3. Alumnos matriculados vía admisión ordinaria a según rama educacional
- Grafico 2-4. Comparativo de aporte de matriculados dependencia v/s rama educacional.

- Grafico 2-5. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados, Dependencia v/s Rama educacional
- Grafico 2-6. Evolución de Colegios visitados por admisión según rama educacional.
- Grafico 2-7. Colegios visitados por admisión Dependencia v/s Rama educacional
- Grafico 2-8. Alumnos matriculados por año según región de procedencia
- Grafico 2-9. Alumnos matriculados por región según dependencia educacional.
- Grafico 2-10. Colegios visitados por admisión diurna según región de procedencia.
- Grafico 2-11. Colegios visitados por admisión según dependencia educacional.

IDICE DE TABLAS

- Tabla 2-1. Alumnos matriculados por año según dependencia educacional.
- Tabla 2-2. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados según dependencia educacional.
- Tabla 2-3. Porcentaje de colegios visitados por Admisión diurna según dependencia educacional.
- Tabla 2-4. Cantidad de colegios visitados por Admisión diurna según dependencia educacional.
- Tabla 2-5. Alumnos matriculados vía Admisión ordinaria según rama educacional
- Tabla 2-6. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados según rama educacional.
- Tabla 2-7. Alumnos matriculados según rama y dependencia educacional.
- Tabla 2-8. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados.
- Tabla 2-9. Cantidad de colegios visitados por admisión diurna en el período 2010-2015 según rama educacional.
- Tabla 2-10. Colegios visitados por Admisión, Dependencia v/s Rama educacional.
- Tabla 2-11. Alumnos matriculados según región de procedencia.
- Tabla 2-12. Alumnos matriculados según dependencia educacional por región.
- Tabla 2-13. Colegios visitados por Admisión diurna según región.
- Tabla 2-14. Colegios visitados por Admisión según dependencia Educacional.
- Tabla 3-1. Encuesta jefe departamento admisión.
- Tabla 3-2. Encuesta coordinadores y subcoordinadores departamento de Admisión.
- Tabla 3-3. Encuesta ayudantes departamento admisión diurna.
- Tabla 3-4. Encuesta alumnos enseñanza media.

- Tabla 4-1. Cronograma Capacitaciones
- Tabla 4-2. Cronograma de actividades motivacionales
- Tabla 4-3. Cronograma de reuniones

SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS

SIGLAS

DEMRE	:	Departamento de Educación, medición y registro educacional.
SIGA	:	Sistema de Información de Gestión Académica.
Mime	:	Más información, mejor educación. Ministerio de Educación.
UTFSM	:	Universidad Técnica Federico Santa María
TP	:	Técnico Profesional
HC	:	Humanista Científico

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar una propuesta de sistema de mejora continua en el área de Admisión diurna de la UTFSM Sede Viña del Mar, para poder lograr el incremento de productividad de las actividades del área, y así además lograr un mejor número de matrículas efectivas.

El área de promoción universitaria tiene un rol importante en lo que respecta a la matrícula efectiva de los estudiantes al ingresar al primer año de universidad, pues muchos de los alumnos que se matriculan en carreras que dicta la institución conocieron de éstas a través de las actividades realizadas por el Departamento.

Lo realizado por el Departamento de Admisión diurna tiene solo un propósito, y es captar la mayor cantidad de estudiantes interesados en nuestra universidad, sobre todo en las carreras que imparte la Sede Viña del Mar de la UTFSM. Por este motivo es que se analizará cómo trabaja el Departamento de Admisión y como ha repercutido este trabajo años anteriores, ya que, según las fuentes, la forma que se trabaja en el departamento lleva muchos años, con actualizaciones e innovaciones, que es necesario estudiar.

Por este motivo se evaluará a través de dos técnicas el funcionamiento de este departamento, partiendo por los cargos que componen dicho departamento, luego las actividades que realiza, como las realiza, a quienes van dirigidas, entre otros. Se evaluará también las herramientas utilizadas para la programación y desarrollo de dichas actividades que son principalmente la plataforma online y la base de datos.

Una vez evaluado todo el proceso involucrado para el propósito principal, que es siempre tener una buena matrícula vía admisión ordinaria, se procederá a crear una propuesta de mejoramiento continua, basada en la problemática encontrada.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de mejora continua en el área de Admisión diurna de la UTFSM sede Viña del Mar basada en la metodología “ciclo de Deming”

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las deficiencias o debilidades del proceso de promoción de carreras que realiza el Departamento de Admisión diurna.
- Evaluar puestos de trabajo y las actividades realizadas por el Departamento de Admisión diurna.
- Elaborar un sistema de mejora continua a través de la metodología de “ciclo de Deming”

ALCANCE

Este trabajo de título se realizará en la Dirección de Extensión de la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar, ubicada en la Región de Valparaíso.

El estudio se aplicará en el área de Admisión Universitaria diurna, y tendrá como alcance geográfico la región de Valparaíso, Región Metropolitana, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins y Región de Coquimbo.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de título surge de la necesidad de dar a conocer las diversas carreras que se imparten en la universidad de una manera más efectiva, puesto que los últimos años se ha identificado que existe una matrícula más baja para ciertas carreras y puntajes de corte bastante bajos, lo que repercute directamente en el prestigio de la Institución.

En la actualidad se trabaja con una base de datos amplia, alrededor de 300 colegios, pero la promoción año a año se enfoca de forma similar, es decir se abarca solo una parte de éstos (alrededor de 100 colegios), que normalmente no varían de un año a otro, las actividades no se actualizan, los ayudantes no son evaluados, entre otras problemáticas, es por esta razón que se debe realizar un estudio para observar y analizar la variabilidad y el comportamiento que presenta en la actualidad el Departamento de Admisión y conforme a los resultados, poder realizar las proyecciones pertinentes.

De esta manera el presente estudio permitirá mejorar la planificación anual de actividades y recursos en el Departamento de Admisión.

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTO TEÓRICO

1. **FUNDAMENTO TEORICO**

1.1. **HISTORIA**

En la década de los años sesenta, la Universidad Técnica Federico Santa María formula un plan de expansión.

Con la asistencia financiera del Banco Internacional de Desarrollo (BID), la colaboración de la Fundación Ford, la asesoría del Dunwoody Industrial, Instituto de los EE.UU. y la donación de los terrenos por parte de Indap, en 1971 se construye y equipa completamente la actual Sede Viña del Mar “José Miguel Carrera” de la Universidad, a continuación de la escuela de Artes y Oficios, fundada por la voluntad testamentaria del visionario filántropo Don Federico Santa María.

La Sede está ubicada en la Avenida Federico Santa María N°6090, en el límite entre las comunas de Viña del Mar y Quilpué.



Fuente: <http://maps.google.cl>

Figura 1-1. Ubicación



Fuente:

Figura 1-2. Vista aérea UTFSM.

1.2. MISIÓN UTFSM

Crear y difundir nuevo conocimiento, y formar integralmente profesionales idóneos en el ámbito científico - tecnológico, para liderar el desarrollo del país y la humanidad.

Realizamos esta misión siendo una comunidad universitaria de excelencia, que se vitaliza con la diversidad e independencia de los procesos de descubrimiento y aprendizaje y que, de acuerdo con la voluntad testamentaria de don Federico Santa María Carrera, pone especial énfasis en la integración de aquellos que, reuniendo las condiciones exigidas por el quehacer académico, no poseen suficientes medios materiales.

1.3. VISIÓN UTFSM

Ser un referente científico-tecnológico nacional e internacional, que convocando a una comunidad universitaria de excelencia, estimule la difusión del conocimiento y la creación de valor, en todas sus áreas de trabajo, siendo reconocida como UNIVERSIDAD LIDER EN INGENIERÍA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA.

1.4 DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN

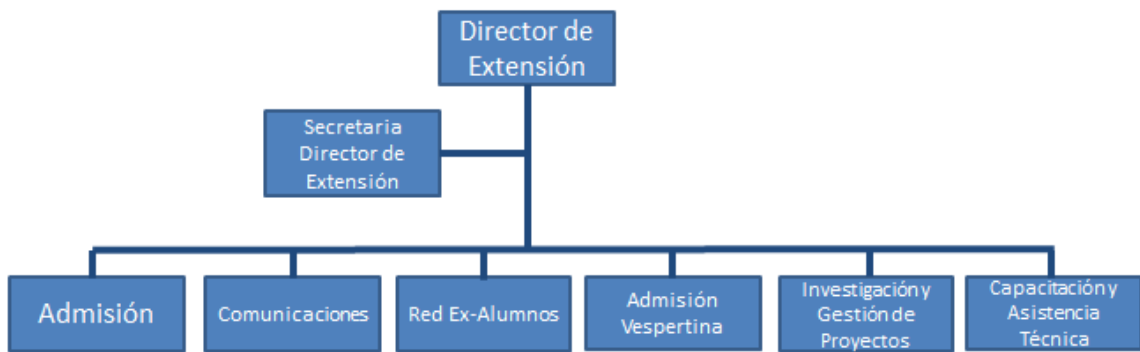
Según el reglamento orgánico de la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar, la Dirección de Extensión es el organismo ejecutivo responsable de vincular a la sede con el entorno regional, nacional e internacional, en conformidad a lo dispuesto por la Dirección de Sede. El Director de Extensión es la autoridad responsable de esta tarea, y es designado por el Director de Sede conforme a un procedimiento de selección, que incluye concurso interno y externo, según las disposiciones de la Dirección de Recursos Humano de la UTFSM.

Dentro de los principales objetivos de la Dirección de Extensión se encuentran:

- Coordinar y controlar interna y externamente los diversos programas de capacitación, entrenamiento, asistencia técnica, servicios y asesorías llevadas a cabo en la Sede, en el marco de las políticas institucionales fijadas y coordinadas por la Dirección General de Asistencia Técnica.
- Desarrollar iniciativas que vinculen a empresas y sector público con el quehacer de la Sede.
- Cautelar la imagen corporativa.
- Informar a la comunidad universitaria de la Sede de los aspectos relacionados con el quehacer institucional.
- Organizar las actividades culturales (en el ámbito de la extensión) de la Sede.
- Proponer al Director de la Sede el plan anual de difusión
- Supervisar el plan anual de la Sede
- Coordinar y desarrollar las actividades de investigación e Innovación de la Sede.
- Coordinar y supervisar las actividades de la Red de Exalumnos de la Sede.
- Dirigir las unidades a cargo: Investigación, Comunicaciones, Admisión diurna, Admisión Vespertina, Red de Exalumnos y Capacitación y Asistencia Técnica.

1.4.1 Organigrama Dirección de Extensión

El Departamento de Extensión tiene una organización jerárquica como se describe a continuación.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 1-3. Organigrama Dirección Extensión

Cada una de estas áreas cuenta con un encargado el cual realiza sus funciones de acuerdo a la descripción de cargos que están establecidos, cada persona es responsable de cumplir con los objetivos, tanto general como específicos, para velar por el buen funcionamiento de la Dirección de Extensión.

El presente estudio se enfoca directamente al área de Admisión, por lo que a continuación se detallará la descripción de cargo de esta área.

1.5 **METODOLOGÍA**

Muchas decisiones que se toman en materia de calidad reposan en una base estadística, como es la recopilación y análisis de datos. De aquí que tomará importancia al uso de ciertas herramientas y técnicas.

Por lo mencionado anteriormente es que la metodología a aplicar en este Trabajo de Título se basa en herramientas para el mejoramiento continuo, como es el Ciclo de Deming, además, de herramientas y técnicas de calidad para complementar el desarrollo

de éste, dichas técnicas son las siguientes: Diagramas de Ishikawa, gráficas de Control, histogramas, Diagrama de Pareto, Estratificación, etc.

A continuación, se describirán cada una de estas Herramientas.

1.5.1 Herramienta para la Mejora Continua

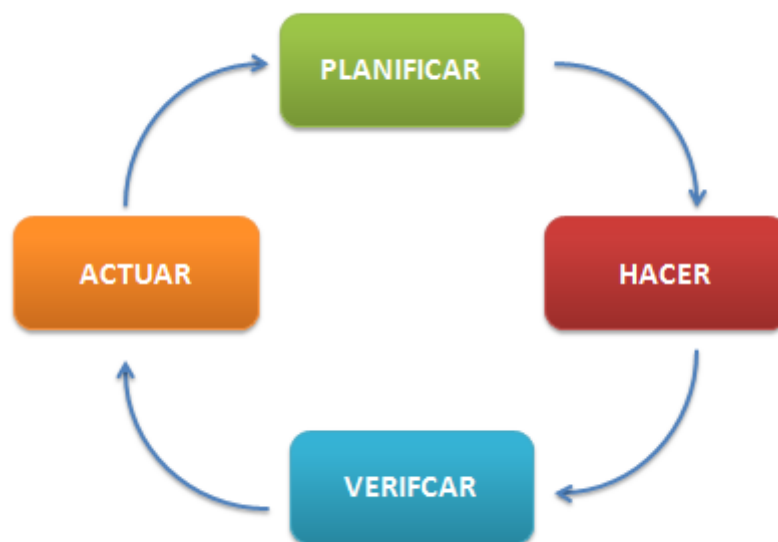
1.5.1.1 Ciclo de Deming

El Ciclo de Deming, también conocido como el ciclo de mejora continua o ciclo PDCA (o PHVA), que proviene de las siglas Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, en inglés “Plan, Do, Check, Act” es una metodología que fue intensamente promovida por Deming, si bien fue Walter A. Shewhart el primero que habló del concepto de mejora continua, fue Edward Deming quien dio a conocer el término “Ciclo de Shewharts” para referirse al PDCA, aunque en Japón comenzaron a denominarlo como el “Ciclo de Deming”.

El ciclo de Deming es un proceso metodológico elemental, aplicable a cualquier campo de actividad, con el fin de asegurar la mejora continua de dichas actividades.

Como se observa en la figura 1-6, las etapas del ciclo se deben llevar a cabo en forma sistemática, de tal manera que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones y debe ser incorporada al modo habitual de trabajo en la organización, a su propia cultura, siendo asumida como un valor fundamental. Ha de constituir un estilo de gestión cuya principal característica es que no finaliza nunca. Y, más aun, un estilo de pensar y actuar.



Fuente: Elaboración propia

Figura 1-4. Estructura de metodología Ciclo de Deming o PDCA

1.5.1.2 Implementación del Ciclo de Deming en una organización

Para implementar este ciclo en una organización se deben seguir las cuatro etapas mencionadas anteriormente de la siguiente manera:

1. Planificar (Plan): Sobre la base de las mediciones, datos e información, se buscan las actividades susceptibles de mejora. En esta fase se deberán identificar las metas, objetivo general y específicos, puesto que cuanto más precisamente definido está lo que se pretende alcanzar, mayor es la probabilidad de lograrlo, y además los progresos solo se pueden medir con relación a unos objetivos previamente planeados y cuantificados. Luego de identificar los objetivos, se deben determinar los métodos, recursos y organización para alcanzar éstos. Para finalizar, se deben definir los indicadores que permitirán establecer el punto de partida y cuantificar los objetivos de dicha mejora.
2. Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora que se propone. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.
3. Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un período de prueba para verificar su correcto funcionamiento, se evalúan los resultados conseguidos y se comparan con los objetivos establecidos en la planificación. La clave de la

verificación está en haber determinado, con anterioridad, indicadores para la medición de los objetivos. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.

4. Actuar (Act): Puede definirse como obtener un grado de rendimiento superior al anterior. Una vez cotejados los objetivos previstos con los resultados reales, si se alcanzó lo planificado, los cambios son sistematizados y documentados, es decir, normalizados.

Para implementar el ciclo mencionado, se deben realizar algunos análisis previos en base a herramientas y técnicas de calidad que fueron nombradas, dichas herramientas son fundamentales para efectuar el primer paso de este ciclo, que es el planificar, con esto se tendrá claridad de cómo abordar la problemática que se presente.

A continuación, se mencionarán las herramientas y técnicas más comúnmente utilizadas.

1.5.2 Herramientas de calidad

1.5.2.1 Diagrama Causa-Efecto

El diagrama Causa-Efecto es una herramienta utilizada para un pensamiento completo y para la presentación de las relaciones entre un efecto dado y sus causas potenciales. Las muchas causas potenciales son organizadas en categorías principales y subcategorías, de manera que la presentación parece el esqueleto de un pescado, por lo tanto, esta herramienta también es conocida como “Diagrama espina de pescado”

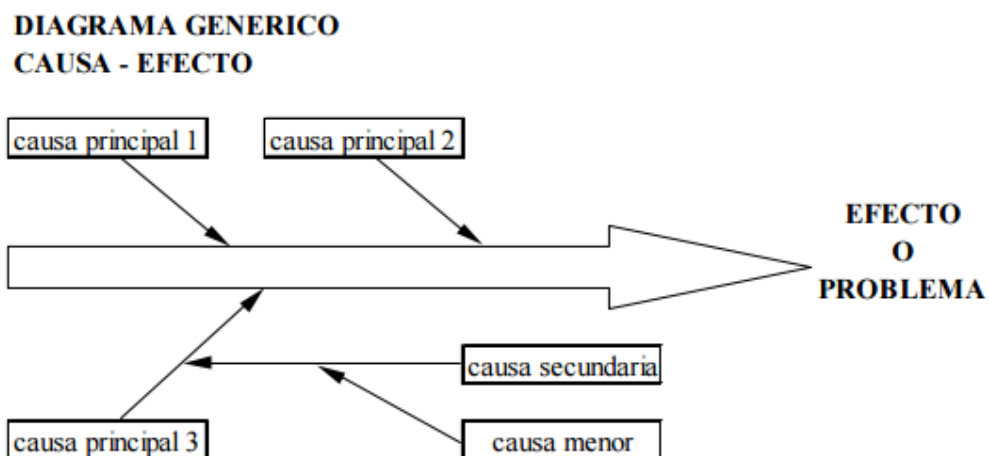
La importancia de este diagrama radica en que obliga a buscar las diferentes causas que afectan al problema que se encuentra bajo análisis, y de esta forma, se evita el error de buscar de manera directa las soluciones sin cuestionar cuáles son las verdaderas causas. Esta herramienta de Calidad ayudará a no dar por obvias las causas, sino que se trata de ver el problema desde diferentes perspectivas.

Para realizar este diagrama se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Definir el efecto clara y concisamente.
- Definir las principales categorías de posibles causas.
- Factores que se debe considerar incluir:
 - ✓ Sistema de datos e información
 - ✓ Medio ambiente
 - ✓ Equipo

- ✓ Materiales
 - ✓ Medidas
 - ✓ Métodos
 - ✓ Personas
- Comenzar a elaborar el diagrama, definiendo el efecto en un cuadro en el lado derecho y colocando las principales categorías como “alimentadores” del cuadro “efecto”, como se observa en la figura 1-5.
 - Desarrollar un diagrama pensando cabalmente y escribiendo todas las causas del siguiente nivel, y continuar este procedimiento a los niveles de orden superior. Un diagrama bien desarrollado no tendrá ramas de menos de dos niveles.
 - Seleccionar e identificar un pequeño número de causas de mayor nivel que tengan mucha influencia sobre el efecto y requieran mayor acción.

Un método alternativo para construir un diagrama Causa-Efecto es realizar una lluvia de ideas de todas las causas posibles, luego organizarlas en categorías y subcategorías utilizando un diagrama de afinidad.



Fuente: Memoria “Mejoramiento de Calidad para una industria metal mecánica”, UTFSM Sede Santiago

Figura 1-5. Diagrama de Ishikawa

1.5.2.2 Lluvia de ideas

La lluvia de ideas es una técnica que se utiliza para identificar soluciones posibles a problemas y oportunidades potenciales para la mejora. Para aplicar esta técnica se deben tomar en cuenta el siguiente procedimiento, en el cual están involucradas dos fases:

a) La fase de generación

El facilitador revisa los lineamientos de la lluvia de ideas y el propósito de la sesión; luego los miembros del equipo generan una lista de ideas. El objetivo es generar tantas ideas como sea posible.

b) La fase de aclaración

El facilitador revisa la lista de ideas para asegurarse que todos entienden las ideas. La evaluación de las ideas ocurre cuando se termina la sesión de lluvia de ideas. Los lineamientos para la lluvia de ideas concluyen:

- ✓ Identificar un facilitador
- ✓ Establecer claramente el propósito de la sesión de la lluvia de ideas
- ✓ Cada miembro del equipo tiene un turno en secuencia para dar una sola idea
- ✓ Cuando es posible los miembros del equipo elaboran sobre las ideas de los otros.
- ✓ En esta etapa, las ideas no son criticadas ni discutidas.
- ✓ Las ideas se registran donde todos los miembros del equipo puedan verlas.
- ✓ El proceso continua hasta que ya no se generen más ideas.
- ✓ Todas las ideas son revisadas para su aclaración.

1.5.2.3 Técnica de encuesta

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. Una encuesta implica solicitar a las personas

información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común distribuir las utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URL.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado, porque permite obtener información real directamente de los consumidores. Por ello, es indispensable que los profesionales de la mercadotecnia e investigadores sepan exactamente la definición de encuesta.

“Una encuesta es una técnica o método de recolección de información en donde se interroga de manera verbal, escrita o digitalmente a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”.

Las encuestas vienen en muchas formas diferentes y tienen una amplia variedad de propósitos, pero tienen ciertas características en común. En una encuesta la muestra no se selecciona al azar o se conforma solamente de las personas o voluntarios para participar. Cada individuo de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada. De esta manera, los resultados pueden ser proyectados de manera fiable.

La información se recoge a través de preguntas. La intención de la encuesta no es describir a los individuos particulares que por casualidad son parte de la muestra, sino que se trata de describir un perfil estadístico de la población y los resultados de la encuesta se presentan en forma de resúmenes, tablas y gráficos estadísticos.

En lo que respecta al tamaño de la muestra, no existe una regla que se utilice en una encuesta. Sin embargo, algunos investigadores encuentran que un tamaño de muestra moderada es suficiente para la mayoría de las necesidades.

Por otra parte, una vez recogidos, los datos de la encuesta se pueden analizar y volver a analizar de muchas maneras diferentes.

Las encuestas pueden clasificarse de diversas maneras, ya sea por su tamaño y tipo de muestra o por el método utilizado para la recopilación de los datos: vía telefónica, correo, encuestas en papel, encuestas online, entrevistas personales, en fin.

La encuesta es hasta el momento la técnica de recolección de información más utilizada por los expertos, gracias a las diferentes ventajas que presenta ante otras técnicas como las pruebas de mercado y los focus group.

Ventajas de utilizar una encuesta como herramienta de investigación:

- ✓ Permite obtener gran cantidad de información en poco tiempo directamente de los clientes o consumidores.
- ✓ Una vez que el cuestionario está hecho no requiere a personal especializado para realizarlo.

- ✓ La recolección, procesamiento y análisis de la información es fácil de realizar (con software para encuestas de QuestionPro es inmediato)

¿Cómo se hace y diseña una encuesta?

Por lo general una encuesta tiene sus inicios cuando una persona, empresa u organización se enfrenta a una necesidad de información y no existen datos existentes que sean suficientes. Toma en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Establece los objetivos de tu investigación. Estos objetivos deben ser claros y específicos.
- ✓ Desarrolla una metodología. Toma en cuenta la manera en que vas a obtener tu muestra para disminuir el margen de error, decide la manera en que llevarás a cabo la recolección de la información, diseña tus preguntas y realiza una prueba antes de aplicar la encuesta. Prevé la falta de respuestas y el tiempo necesario para realizar tu análisis de datos.
- ✓ El diseño de tu cuestionario debe ser acorde a las necesidades de información que requieres sea medida. Evita sesgos utilizando conceptos claros y bien definidos en cada pregunta.
- ✓ Evita las encuestas largas, estos pueden llegar a cansar al encuestado y hacer que abandone la encuesta o te responda apresuradamente y con errores.
- ✓ Dentro del diseño de encuestas también encontramos factores como, si es una encuesta online o de campo, encuesta para alguna aplicación móvil y el tipo de preguntas que se formularán, por ejemplo, preguntas de opción múltiple, preguntas abiertas, de escala de valores, de clasificación gráfica, etc., los saltos de preguntas, las casillas de verificación, en fin.
- ✓ La manera de abordar las preguntas, tanto el orden de las mismas o la manera en que están redactadas, por ejemplo, cuando se pregunte sobre eventos, situaciones pasadas o personales, es otro factor a considerar. Que no se te olvide que para tener datos fiables y correctos debemos confiar también en la buena memoria de los encuestados, y en la confianza que tengan al respondernos.

1.5.2.4 Focus group

El focus group o grupo focal es una metodología de trabajo que consiste en la reunión de un grupo de entre seis y doce personas, más un moderador que será el encargado de hacer las preguntas y dirigir el encuentro. Para que el trabajo del Focus

group sea eficaz el moderador jamás deberá permitir que el grupo se aleje del tema de estudio.

Una vez planteado el tema, el grupo discutirá acerca del asunto en cuestión, que puede ser político, económico o bien acerca del producto o servicio, si es que el mismo tiene una finalidad comercial o de publicidad.

El desarrollo del focus se realiza de la siguiente manera:

- ✓ Plantear o definir los objetivos de la investigación: debe responderse a las interrogantes como ¿Qué se desea lograr? ¿Qué busca con esta investigación? ¿Qué información se puede obtener de este grupo? ¿Qué información se necesita para satisfacer las necesidades del estudio?
- ✓ Realizar y planificar las preguntas sobre el tema de investigación: las preguntas deben ser concretas, estimulantes y flexibles y, en lo posible, deben guiar una discusión de lo más general a lo específico.
- ✓ Seleccionar la audiencia y establecer el número de participantes: hay autores que sostienen que los focus group deben estar constituidos por entre cinco a doce personas.
- ✓ Seleccionar el moderador y el observador
- ✓ Seleccionar lugar: debe ser un lugar cómodo para desempeñar la actividad, tranquilo, evitar ruidos e interrupciones, pero a la vez, no puede ser un lugar muy solemne, eso puede inhibir a los participantes.
- ✓ Realizar introducción del tema a discutir
- ✓ Escuchar a los entrevistados: el moderador debe lograr hacer fluir la dinámica, sacando el mejor provecho de ella, siempre enfocado en cumplir los objetivos.
- ✓ Tomar notas
- ✓ Concluir la sesión
- ✓ Analizar los resultados

**CAPÍTULO 2: SITUACIÓN ACTUAL Y REPERCUCIÓN DEL
DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DIURNA EN LA MATRICULA EFECTIVA**

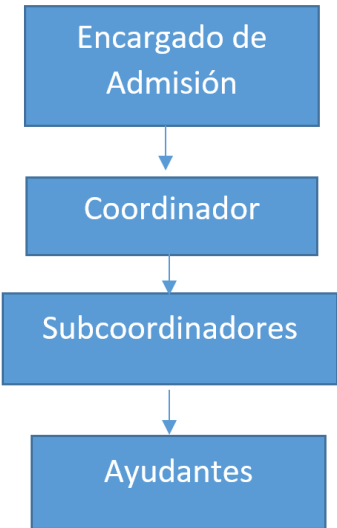
2. **SITUACIÓN ACTUAL Y REPERCUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DIURNA EN LA MATRICULA EFECTIVA**

En el siguiente capítulo se dará a conocer la manera en que trabaja el Departamento de Admisión diurna hasta la fecha, se describirá lo realizado por los cargos que componen dicho Departamento, los tipos de actividades que realizan y las herramientas utilizadas para llevar a cabo éstas. Además, se mencionará la relación que existe entre lo que realiza el Departamento de Admisión diurna y la matrícula efectiva vía admisión ordinaria en los períodos 2010-2015.

2.1 **DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DIURNA**

2.1.1 **Cargos del Departamento de Admisión diurna**

Esta unidad actualmente cuenta con un encargado de admisión, un coordinador y dos subcoordinadores (alumnos), además de 30 ayudantes como se observa en la figura 1.2, cada uno de estos cargos desempeña diferentes labores, entre las cuales destacan las siguientes:



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2-1. Organigrama Área Admisión.

Ayudantes: Se realiza la selección mediante postulación, en donde alumnos de la institución de diversas carreras, a contar de segundo año, pueden optar a las vacantes ofrecidas.

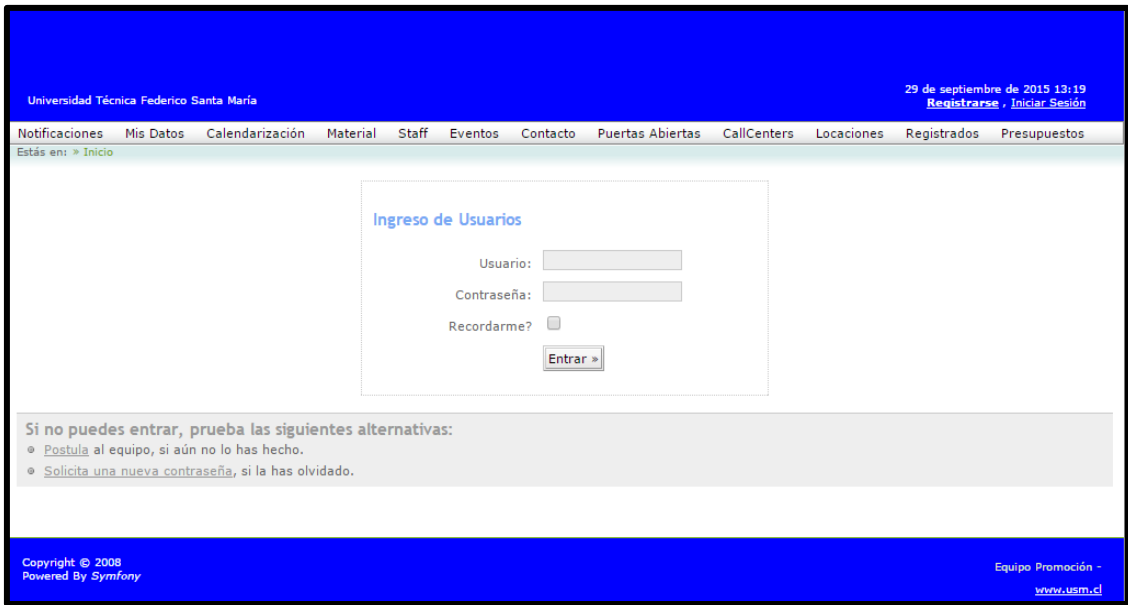
Puntos a considerar al momento de la selección:

- contar con flexibilidad horaria, sobre todo en horarios de clases de los establecimientos de educación media.
- Tener dominio sobre información de la Institución, sobre todo de la carrera que cursa.
- Tener buen desplante
- Personalidad

Funciones: Son aquellos que interactúan directamente con alumnos de enseñanza Media de distintos establecimientos, ya sea en charlas y/o ferias vocacionales, además de visitas que los establecimientos realizan a nuestras dependencias. Cada ayudante es remunerado según la cantidad de actividades que realice en el mes por intermedio de una boleta de honorarios. Estos ayudantes prestan servicios en época de abril a diciembre.

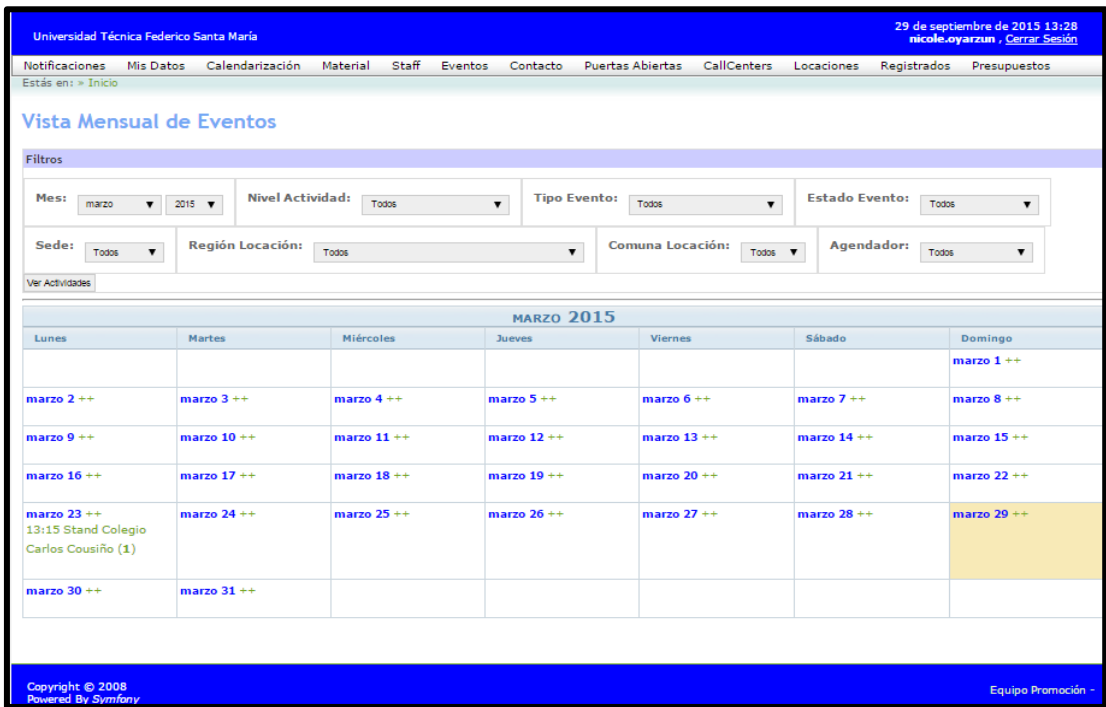
Coordinador y Subcoordinadores: ambos cargos son designados por el Jefe de Admisión, previa entrevista. Cabe destacar que estos puestos son alumnos que cursan alguna carrera en la universidad y no gente externa.

Funciones: En conjunto, son aquellos encargados de realizar las gestiones adecuadas con los distintos establecimientos para coordinar las actividades correspondientes (Ferias, charlas y/o visitas vocacionales) en el día y horario adecuado. Dentro de sus funciones además se encuentra el agendar dichas actividades en una página web (www.admision.usm.cl/admision/equipo), y designar dos ayudantes a cada actividad. A este sistema tienen acceso todos los ayudantes con un usuario y clave propia como se observa la figura 2.2 y 2.3.



Fuente: <http://www.admision.usm.cl/admision/equipo>

Figura 2-2. Página Web Admisión UTFSM



Fuente: <http://www.admision.usm.cl/admision/equipo>

Figura 2-3. Sistema Admisión UTFSM

El Coordinador junto con los Subcoordinadores son los encargados de coordinar los ensayos PSU que se efectúan a lo largo del año, donde participan cada uno de los Departamentos de la Sede Viña del Mar con una mesa informativa respecto de las carreras que componen el departamento. Dentro de sus funciones, además, se encuentra el realizar la coordinación de la actividad del día de puertas Abiertas denominada

EXPOTEC, instancia en que visitan la UTFSM, Sede Viña del Mar alrededor de 2500 alumnos de diversas instituciones de localidades cercanas.

Además de las labores mencionadas anteriormente para estos cargos, también se encuentra el coordinar la participación de nuestra institución en ceremonias de Licenciaturas de cuartos medios de colegios denominados prioritarios, de esta manera se hace presente el nombre de nuestra institución entregando algún reconocimiento a algún alumno destacado de cada establecimiento.

El coordinador es el responsable de realizar las gestiones para la correcta organización de *call center* de fidelización, matrícula y postulaciones, instancia crucial para el contacto de alumnos interesados en carreras que imparte nuestra Institución y, además, de supervisar que los ayudantes cumplan responsablemente las actividades que se les designan.

Encargado de Admisión: Es designado mediante un concur, interno y/o externo de la universidad,

Funciones:

El objetivo general que tiene el cargo es responsabilizarse de las actividades de admisión que tengan directa relación con promoción de pregrado de la Sede Viña del Mar.

Dentro de las funciones principales del cargo se encuentra:

- Supervisar y coordinar todas las labores de promoción de pregrado de la Sede.
- Potenciar la proyección de empleabilidad de los egresados Técnicos Universitarios.
- Coordinar y supervisar los ensayos PSU que se desarrollen en la Sede y demás actividades afines a la promoción de pregrado.
- Realizar la vinculación con colegios a través de la relatoría de charlas, participación en ferias escolares de promoción y actividades relacionadas.
- Actuar como productor de EXPOTEC y eventos que la Sede organice relacionados con promoción.
- Realizar supervisión y manejo de ayudantes, en el correcto desempeño de sus actividades y pago de honorarios.
- Realizar la selección de prestadores de servicios de proveedores.
- Desarrollar, ejecutar y realizar seguimiento de plan de promoción.
- Desarrollar actividades de promoción.

2.1.2 Actividades realizadas por el Departamento de Admisión diurna

Actualmente el Departamento de Admisión diurna de la universidad desarrolla actividades para dar a conocer la oferta académica con la que cuenta.

Entre ellas se destacan

- Charlas Vocacionales, actividad que dura aproximadamente entre 30 y 45 minutos, en donde dos ayudantes dan a conocer las diversas carreras que se imparten en la Universidad, divididas en los cinco departamentos, además se entrega información sobre los requisitos de ingreso a la Institución, programas de Ingeniería Vespertina, empleabilidad, becas, créditos, ensayos PSU y puertas abiertas (Expotec).
- Ferias y/o Stand Vocacionales, instancia donde se comparte con otras instituciones de educación superior con una mesa informativa, en donde los alumnos interesados se acercan a realizar diversas consultas sobre alguna carrera en particular, la mesa informativa cuenta con folletería de cada carrera, en la cual se expone la malla curricular, y duración de ésta, además de un folleto general de la Universidad con todas las carreras de todos los Campus y Sedes, sus vacantes y puntajes de corte. Además del requisito de cada una de las pruebas que solicita la universidad.
- Visitas guiadas a la universidad, una actividad donde alumnos de educación media visitan la sede Viña del Mar, dos ayudantes realizan un recorrido por todas las dependencias, visitando talleres, laboratorios, áreas comunes, gimnasio, entre otros. Al final de cada recorrido se lleva a los alumnos a una sala donde se les dicta la charla vocacional. Cabe destacar que no se realiza ingreso a ningún taller o laboratorio. Por temas de tiempo, a no ser que se haya coordinado previamente con el colegio.

2.1.3 Herramientas para el desarrollo de actividades

2.1.3.1 Plataforma web

La plataforma Online es un sistema al cual tienen ingresos todas las personas ligadas al departamento de admisión, dependiendo el cargo es como está habilitado el sistema, es decir, que tanto poder de manejo de datos se le habilita, ejemplo: un ayudante solo visualiza las actividades que se le han asignado. El jefe, coordinador y subcoordinadores, pueden agendar las actividades y tener ingreso a la plataforma completa, es decir si el jefe digita alguna actividad, el coordinador tiene ingreso a ella,

además pueden suspender o modificar actividades. Sin embargo, solo la persona encargada el sistema (Personal de casa central) puede ingresar datos de colegios a la plataforma, lo que significa, que, si un colegio no se encuentra en dicha plataforma para agendar una actividad, se debe solicitar al responsable pertinente el ingreso éste, cosa que no es de forma inmediata.

2.1.3.2 Base de datos Admisión

La base datos utilizada cuenta con información respecto al nombre del establecimiento, comuna, región, datos del Orientador, número de teléfono del establecimiento.

Esta base se actualiza año a año a principio del periodo, ya que los cargos en los establecimientos van rotando.

Dicha base es trabajada en orden de preferencia, dado que los primeros colegios son los que aportan mayor cantidad de matrículas en los últimos cuatro años, Los primeros 20 de la lista son colegios denominados prioritarios, en ellos se enfocan gran parte de los esfuerzos para realizar la mayor cantidad de actividades durante el año.

Nº	colegio/ Liceo	Dirección	Ciudad	Región	Teléfono	Email	Director	Orientador
1	COLEGIO SALESIANO VALPARAÍSO	PSJE.. DON BOSCO Nº 88	VALPARAÍSO	QUINTA	(32) 2251965	COMUNICACIONES@SALESIANOVALPAISO.CL	PADRE NESTOR MUÑOZ CANDIA	JUAN TAPIA URRRA
2	INDUSTRIAL SUPERIOR DE VALPARAÍSO	AV. ESPAÑA Nº 2692	VALPARAÍSO	QUINTA	(32) 2516505	EISB@ENTELCHILE.NET / FRANCISCOGONZALEZ@EIV.CL (UTP)	JULIO MOLINA	ARANCIBIA / FRANCISCO GONZALEZ
3	LICEO EDUARDO DE LA BARRA	AV. COLON Nº2184	VALPARAÍSO	QUINTA	(32)2135323	DIREBARRA@CORMUVAL.CL	LORENA CORTEZ ZUÑIGA	LUIS MARTINEZ
4	ESCUELA INDUSTRIAL ERNESTO BERTELESEN TEMPLE	DIEGO ECHEVERRÍA Nº771	QUILLOTA	QUINTA	(33) 2310105	SECRETARIA@DIEGOMARISTA.CL	GERMÁN GODOY	CRISTIAN VARAS
5	ESCUELA INDUSTRIAL GUILLERMO RICHARD CUEVAS	BENIGNO CALDERA Nº341	SAN FELIPE	QUINTA	(34) 251 0500	ISANFELIPE.DIRECCION@SNAEDUCA.CL / ISANFELIPE.DOCENCIA@SNAEDUCA.CL	ANDRÉS VARGAS MUNITA	CARLOS CORTEZ MENDOZA
6	COLEGIO CARLOS COUSIÑO NO CONTESTA	PASTOR WILLIS HOOVER Nº650	VALPARAÍSO	QUINTA	(32) 2214923	ORIENTACION@CCCOUNO.CL	SERGIO RAMÍREZ PEÑAFIEL	MARCELO SANDOVAL
7	LICEO PARROQUIAL SAN ANTONIO	AV. GÓMEZ CARREÑO Nº 4759 INTERIOR	VIÑA DEL MAR	QUINTA	(32) 2863947	LISANAN@LPSA.CL	CARLOS PEÑA ALVAREZ	KATERINE SAAVEDRA
8	COLEGIO CRISTIANO DE QUILPUÉ	AV. BLANCO ENCALADA N º1366	QUILPUÉ	QUINTA	(32) 2390915	COCRISQUI@HOTMAIL.COM	NATAN FILIPH	MARCELA TAPIA

Fuente: Departamento de Admisión diurna

Figura 2-4. Base de datos admisión diurna

2.2 ADMISIÓN Y LA RELACIÓN CON LA MATRÍCULA EFECTIVA EN LOS PERIODOS 2010-2015

Cada año el Departamento de Admisión enfoca sus esfuerzos en realizar diversas actividades, las cuales fueron mencionadas anteriormente con el propósito de poder captar la mayor cantidad de alumnos interesados en las diversas carreras que ofrece la Universidad, específicamente la Sede Viña del mar.

En este punto veremos la relación que existe entre lo que realiza Admisión y la matrícula efectiva año a año, es decir, que tan efectivas han sido estas actividades respecto a la matrícula de los alumnos, dicho de una manera más simple, si admisión influye o no en el recuento final.

Para esto, a continuación, se analizará lo sucedido en el período 2010-2015 respecto a los alumnos matriculados en la Universidad, Sede Viña del Mar y lo que realizó el departamento de Admisión.

Para poder determinar si existe dicha relación, lo primero es obtener información de los alumnos matriculados, para esto se recurre al Departamento de Desarrollo y Planificación de la Universidad, ya que se necesita recopilar cierta información proveniente de diversas fuentes, entre ellas DEMRE, SIGA.

A lo largo de este punto daremos a conocer como fue la recopilación de cada uno de los datos provenientes de las diferentes fuentes, para realizar la base de datos y posterior análisis.

2.2.1 Recopilación de datos SIGA Y DEMRE

La Unidad de Desarrollo y Planificación de la universidad facilitó la base de datos correspondiente a los datos de los alumnos que postularon y se matricularon en la institución durante el período 2011 a 2015.

Esto es obtenido gracias al cruce de información que se obtiene del portal DEMRE, de todo alumno postulante y seleccionado a la institución, y además al portal SIGA, el cual nos entrega información respecto a los alumnos ya matriculados.

La Unidad de Desarrollo y Planificación realiza el cruce de ambas bases de datos, obteniendo información crucial para efectos de este trabajo.

Dicha base contiene toda la información de los alumnos, entre ellos, datos personales, familiares, socioeconómicos, puntajes PSU obtenidos, entre otros.

Esta base de datos es amplia y contiene información que no es útil para efectos de este trabajo, por lo que se procede a crear una nueva base solo con la información necesaria.

Dentro de la información a contemplar de cada alumno postulante en los diversos periodos se encuentra.

- Año proceso postulación (2011 a 2015)
- N° de documento del postulante (RUT)
- N° de documento matriculado
- N° estado preferencia postulación
- Código carrera DEMRE
- Nombre carrera DEMRE
- Nacionalidad
- Comuna del Postulante
- Provincia
- Región
- Código del colegio
- Nombre del establecimiento
- Grupo del establecimiento (particular, municipal, etc.)
- Comuna del establecimiento
- Región del establecimiento
- Puntaje Postulación

Luego de armar la base de datos, vamos a proceder a obtener información respecto a los alumnos matriculados en la Universidad Técnico Federico Santa María, Sede Viña del Mar.

No se trabajará con la base de datos de alumnos postulantes a la institución dado que el Ministerio de Educación envía una base única a cada universidad, y resulta imposible saber a qué Campus o Sede pertenece la postulación del alumno, es por esto que una vez obtenida la base de datos cruzada de alumnos postulantes y matriculados, se trabajara solo con los alumnos ya matriculados.

Dentro de este contexto, se describirá la evolución de la matrícula, por dependencia educacional, rama y Región. Además, podremos observar si la matrícula efectiva de los estudiantes vía admisión ordinaria seguirá la tendencia de las actividades realizadas por el departamento de Admisión de la universidad en los diversos períodos de ingreso (2011-2015)

2.2.2 Dependencia Educativa

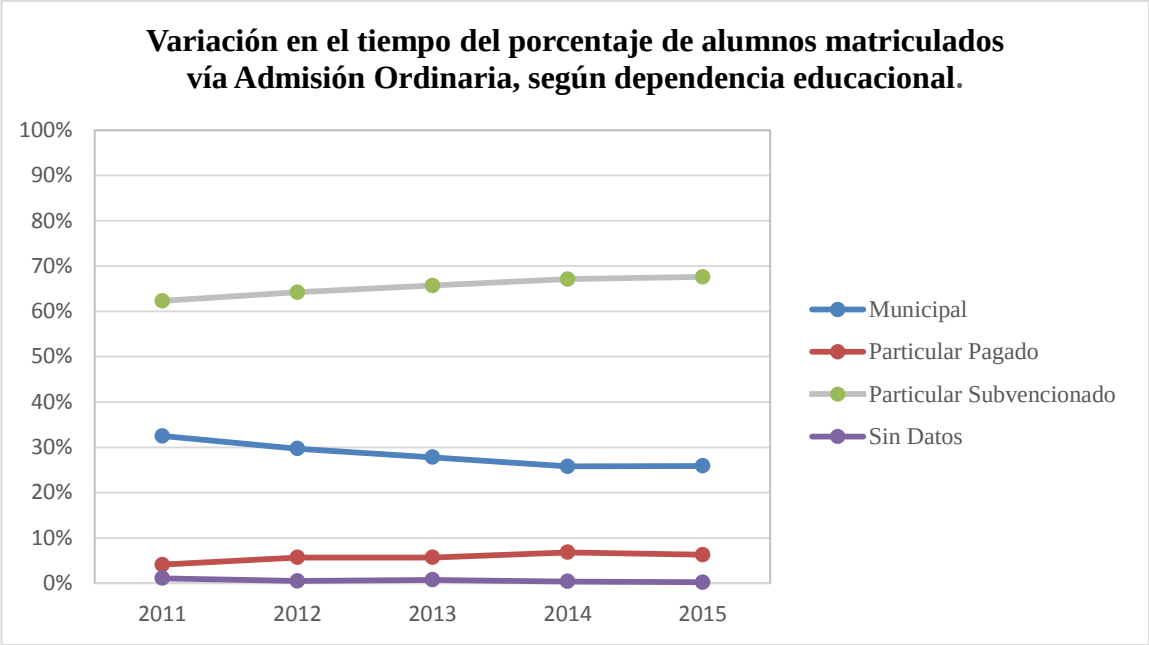
En todos los niveles del sistema, los establecimientos educativos reconocidos oficialmente por el Estado pueden ser clasificados, según la naturaleza de su dependencia administrativa y financiera, en:

- **Municipales:** Son establecimientos públicos de propiedad y financiamiento principalmente estatal, administrados por las municipalidades del país.
- **Particulares Subvencionados:** Son establecimientos de propiedad y administración privada, pero que, reciben financiamiento estatal mediante subvención por alumno matriculado y/o aportes fijados anualmente en el presupuesto nacional.
- **Particulares Pagados:** Son los establecimientos privados propiamente tal, cuya propiedad, administración y financiamiento corresponde a particulares y a las familias de los alumnos.

Con respecto a nuestro estudio la información arrojada de la base de datos se observará en los siguientes puntos.

2.2.2.1 Base datos SIGA-DEMRE

En términos porcentuales, en promedio un 65,4% de alumnos matriculados en el período 2011-2015 provienen de establecimientos educativos particulares subvencionados (659 Alumnos promedio por año), los de colegios municipalizados un 28,3% (285 alumnos promedio por año) y los de establecimientos particulares pagados alcanzan un 5,7% (58 alumnos promedio por año.) En el gráfico 2-1 se puede observar la variación en el tiempo de los alumnos matriculados por admisión ordinaria.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2-1. Variación en el tiempo del porcentaje de alumnos matriculados vía admisión ordinaria, según dependencia educacional.

Los resultados expresados en porcentajes del gráfico 2-1 corresponden a datos de alumnos de tabla 2-1, la cual muestra la cantidad de alumnos matriculados por año según la dependencia educacional.

Tabla 2-1. Alumnos matriculados por año según dependencia educacional.

	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
Municipal	307	319	295	259	247	1427
Particular Pagado	39	61	61	68	60	289
Particular Subvencionado	589	690	697	674	643	3293
Sin Datos	10	5	8	4	2	29
Total general	945	1075	1061	1005	952	5038

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, los 307 alumnos matriculados en el periodo 2011 de colegios municipales provienen de 106 instituciones diferentes, en la tabla 2-2 se

muestra la cantidad de instituciones de las cuales provienen los alumnos matriculados en los diversos periodos que abarca este estudio y que fueron expuestos en el grafico 2-1.

Tabla 2-2. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados según dependencia educacional.

	2011	2012	2013	2014	2015
Municipal	106	104	96	96	98
Particular Pagado	30	45	39	46	42
Particular subvencionado	223	262	242	259	254
Sin Datos	10	5	8	4	2

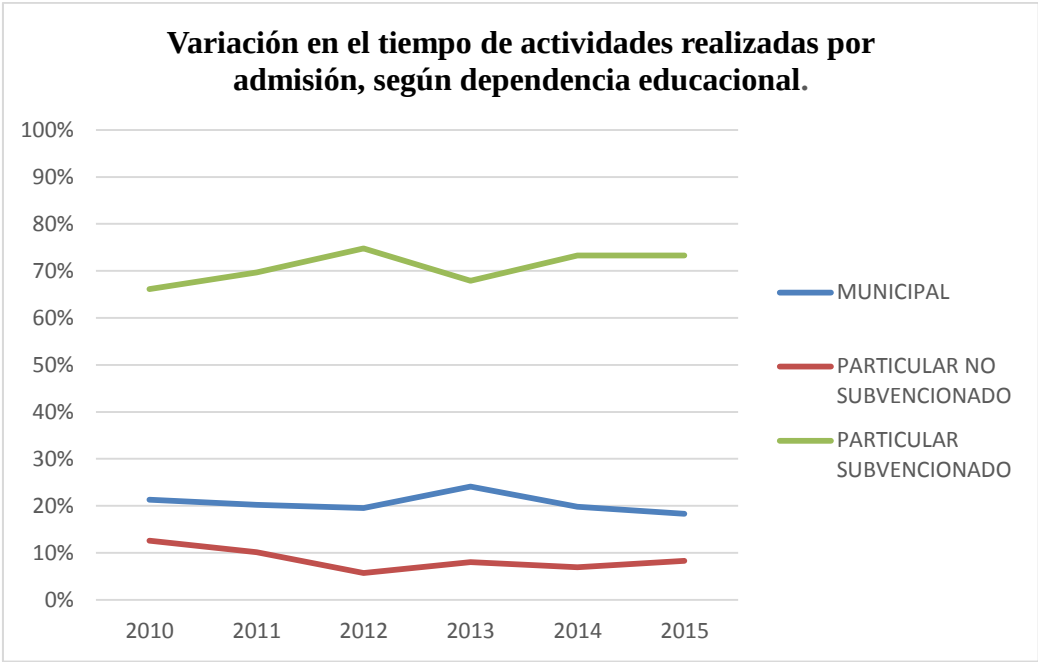
Fuente: Elaboración propia

2.2.2.2 Actividades realizadas por admisión

El departamento de admisión en promedio desde el período 2010 a 2015 registra que un 70,9% de las actividades realizadas se enfocan a instituciones de la rama particulares subvencionadas, y un 20,5% a colegios municipalizados, quedando muy por debajo, con un 8,6% promedio los colegios particulares pagados.

Cabe destacar que la promoción de las carreras realizadas en el año 2010 repercute en la matrícula de los alumnos del período 2011, y así sucesivamente.

Como se observa en el gráfico 2-2 la tendencia de visitar a colegios particulares subvencionados es clara y no varía en el tiempo.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2-2 Variación en el tiempo de actividades realizadas por admisión, según dependencia educacional.

La tabla 2-3 presenta los resultados expresados en porcentaje, y la tabla 2-4 muestra la cantidad exacta de colegios visitados por año según la dependencia educacional de cada establecimiento.

Tabla 2-3 Porcentaje de colegios visitados por Admisión diurna según dependencia educacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	PROMEDIO
MUNICIPAL	21,3%	20,2%	19,5%	24,1%	19,8%	18,3%	20,5%
Particular no subvencionado	12,6%	10,1%	5,7%	8,0%	6,9%	8,3%	8,6%
Particular subvencionado	66,1%	69,7%	74,8%	67,9%	73,3%	73,3%	70,9%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2-4. Cantidad de colegios visitados por Admisión diurna según dependencia educacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MUNICIPAL	27	24	24	33	26	22
Particular no subvencionado	16	12	7	11	9	10
Particular subvencionado	84	83	92	93	96	88
Total general	127	119	123	137	131	120

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Rama educacional

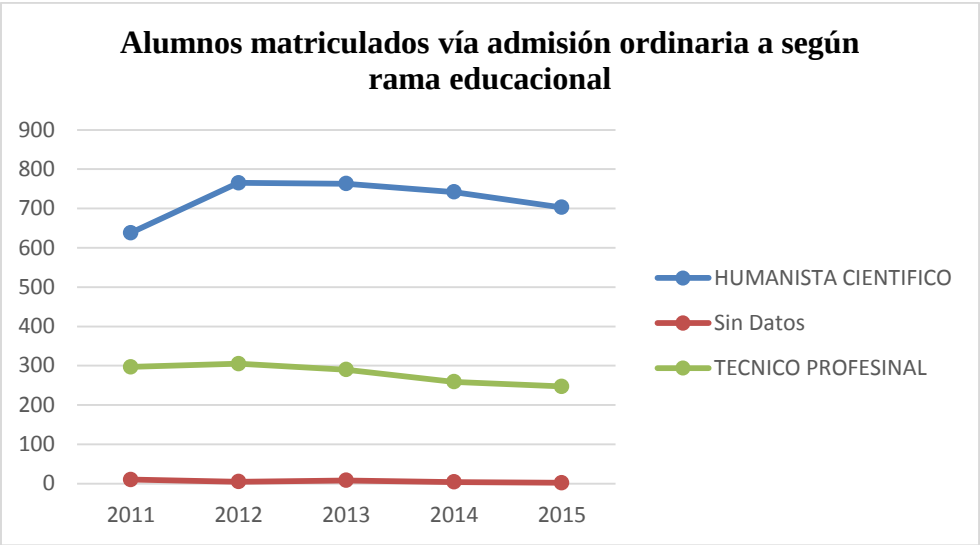
En Chile se cuenta con dos modalidades diferentes de educación, estamos hablando de Enseñanza Media Técnico Profesional, que es responsable de entregar a los jóvenes una formación integral en el ámbito de alguna especialidad, ya sea Técnico Profesional comercial, industrial, agrícola, marítima, entre otros, y la Educación Científico Humanista con una clara orientación hacia la formación académica o general.

En el siguiente punto se mostrará los alumnos matriculados respecto a la rama educacional en el período en estudio.

2.2.3.1 Base datos SIGA-DEMRE

Del universo total de alumnos un 71,7% provienen de colegios humanista científicos, y un 27,7 % pertenecen a colegios técnico profesional, (0,6% alumnos sin datos).

En el gráfico 2-3 se observa la tendencia de los datos, los cuales se mantienen año a año.



Fuente: elaboración propia

Gráfico 2-3. Alumnos matriculados vía admisión ordinaria a según rama educacional

Los resultados expresados en porcentajes del gráfico 2-3 corresponden a datos de alumnos de la siguiente tabla, la cual muestra la cantidad de alumnos matriculados por año según la rama educacional.

Tabla 2-5. Alumnos matriculados vía admisión ordinaria según rama educacional.

	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
Científico Humanista	638	765	763	742	703	3611
Sin Datos	10	5	8	4	2	29
Técnico Profesional	297	305	290	259	247	1398
Total general	945	1075	1061	1005	952	5038

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, los 638 alumnos matriculados en el período 2011 de colegios humanista científico provienen de 293 instituciones diferentes, en la tabla 2-6 se puede apreciar la cantidad de instituciones de las cuales provienen los alumnos matriculados en los diversos periodos que abarca este estudio.

Tabla 2-6. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados según rama educacional.

	2011	2012	2013	2014	2015
Científico Humanista	293	350	319	337	330
Técnico Profesional	77	72	71	72	74

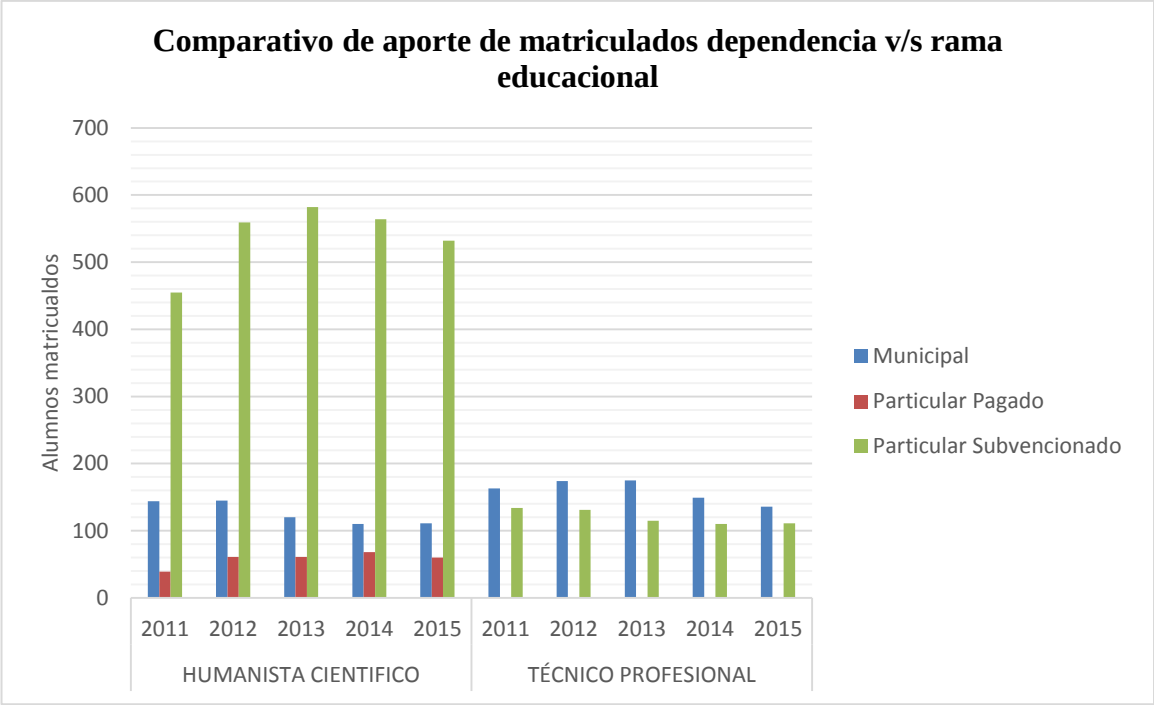
Fuente: Elaboración propia

Para ser más precisos y poder unir datos respecto al punto 2.2.2, el cual nos dio a conocer la dependencia educacional de los colegios que provienen los estudiantes, mencionaremos lo siguiente, los alumnos de los establecimientos que imparten la modalidad técnico-profesional corresponde en promedio al 57.0% a centros educacionales de dependencia municipal y el 43.0% a establecimientos particular subvencionados. El sector particular pagado tiene una inexistente participación en este tipo de educación.

En términos de matrícula, alrededor de 280 estudiantes promedio en el período en estudio, de este tipo de rama educacional, se matriculan en la institución por año. Ellos representan al 27.8% del total de la matrícula entre los años 2011-2015

Si nos referimos a alumnos de establecimientos que imparten la modalidad Científico Humanista, el 17.5% promedio corresponde a centros educacionales municipalizados, el 74.5% a establecimientos particulares subvencionado, quedando por debajo los de colegios particulares pagados, con tan solo un 8% promedio de la matrícula total de alumnos.

Toda esta información se puede apreciar en el gráfico 2-4, el cual indica claramente que el mayor aporte de matrículas los realiza colegios de la rama científico humanista, de instituciones particulares subvencionadas.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2-4. Comparativo de aporte de matriculados dependencia v/s rama educacional.

Tabla 2-7. Alumnos matriculados según rama y dependencia educacional.

	Municipal	Particular Pagado	Particular Subvencionado	Sin Datos	Total general
Humanista Científico					
2011	144	39	455		638
2012	145	61	559		765
2013	120	61	582		763
2014	110	68	564		742
2015	111	60	532		703
Total Humanista Científico	630	289	2692		3611
Sin Datos				29	29

Fuente: Elaboración propia

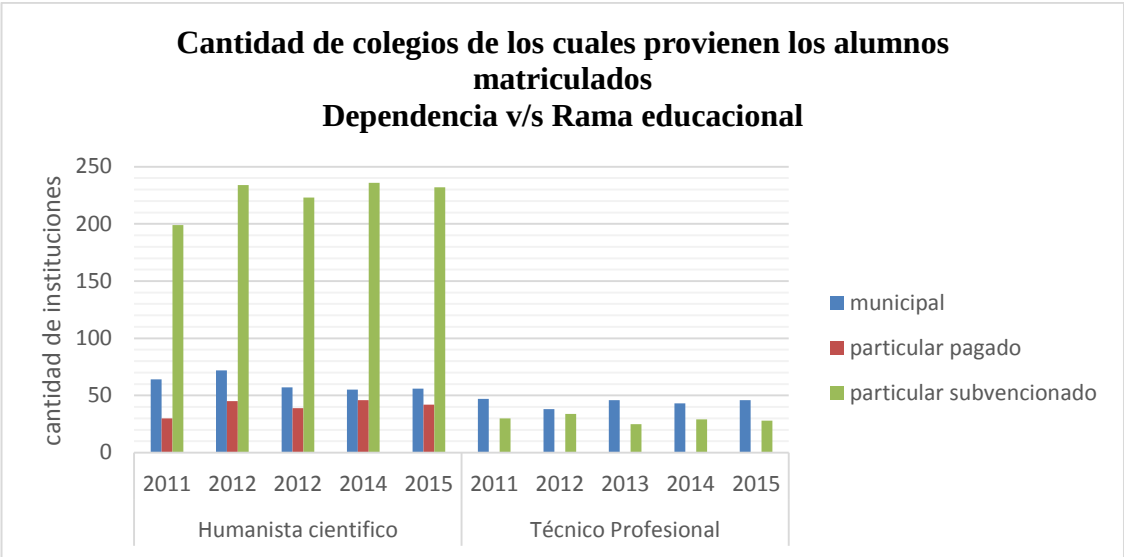
Tabla 2-7. Alumnos matriculados según rama y dependencia educacional
(Continuación).

	Municipal	Particular Pagado	Particular Subvencionado	Sin Datos	Total general
Técnico					
Profesional					
2011	163		134		297
2012	174		131		305
2013	175		115		290
2014	149		110		259
2015	136		111		247
Total Técnico	797		601		1398
Profesional					
TOTAL GENERAL	1427	289	3293	29	5038

Fuente: Elaboración propia

Los datos mencionados corresponden a los alumnos matriculados según rama y dependencia educacional, ahora se dará conocer a que cantidad de colegios pertenecen dichas matriculas.

En el gráfico 2-5 se puede apreciar que los 935 alumnos matriculados el año 2011, provienen de 370 instituciones diferentes, las cuales son divididas según su rama y dependencia como se aprecia la tabla 2-8, la cual indica que, de las 370 instituciones, 64 pertenecen a la rama Humanista científico, de dependencia municipal, 30 de dependencia particular pagado y 199 de instituciones particulares subvencionados. 47 colegios pertenecen a colegios de la rama Técnico profesional, de dependencia municipal, y 30 a colegios particulares subvencionados, siendo inexistente la matrícula de colegios particulares pagados para esta rama. Esto se puede apreciar para todo el período en estudio.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2-5. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados, Dependencia v/s Rama educativa

Tabla 2-8. Cantidad de colegios de los cuales provienen los alumnos matriculados.

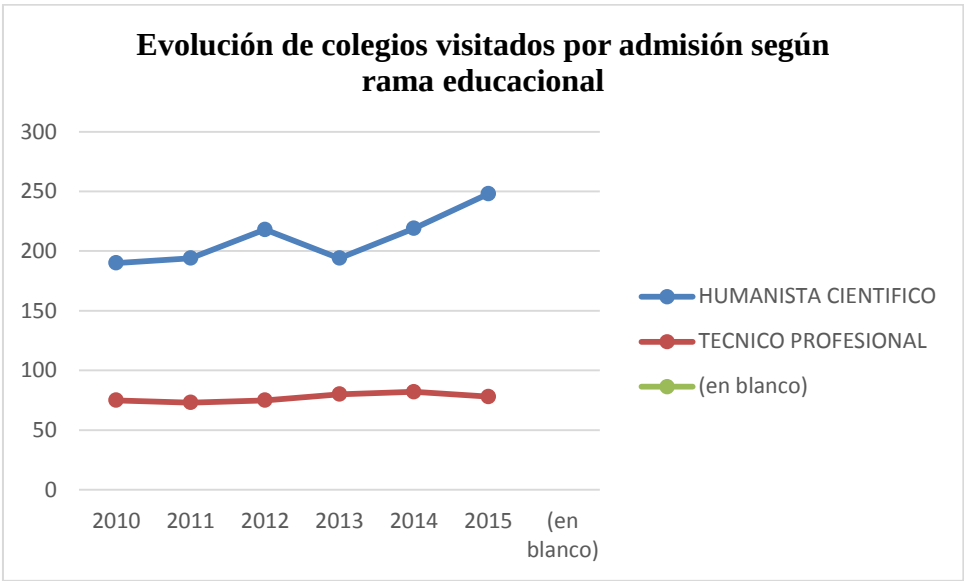
		Municipal	Particular pagado	Particular subvencionado
Científico Humanista	2011	64	30	199
	2012	72	45	234
	2012	57	39	223
	2014	55	46	236
	2015	56	42	232
Técnico Profesional	2011	47	0	30
	2012	38	0	34
	2013	46	0	25
	2014	43	0	29
	2015	46	0	28

Fuente: Elaboración propia

2.2.3.2 Admisión

Con respecto a lo realizado por admisión, podemos observar del gráfico 2-6, que de los colegios visitados en el periodo 2010-2015 un 73,2% promedio de las

instituciones corresponden a la rama humanista científico y un 26,8% pertenecen a instituciones técnico profesional.



Fuente: Elaboración propia

Grafico 2-6. Evolución de colegios visitados por admisión según rama educacional.

Tabla 2-9. Cantidad de colegios visitados por admisión diurna en el periodo 2010-2015 según rama educacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
HUMANISTA CIENTIFICO	190	194	218	194	219	248	1263
TÉCNICO PROFESIONAL	75	73	75	80	82	78	463
Total general	265	267	293	274	301	326	1726

Fuente: Elaboración propia

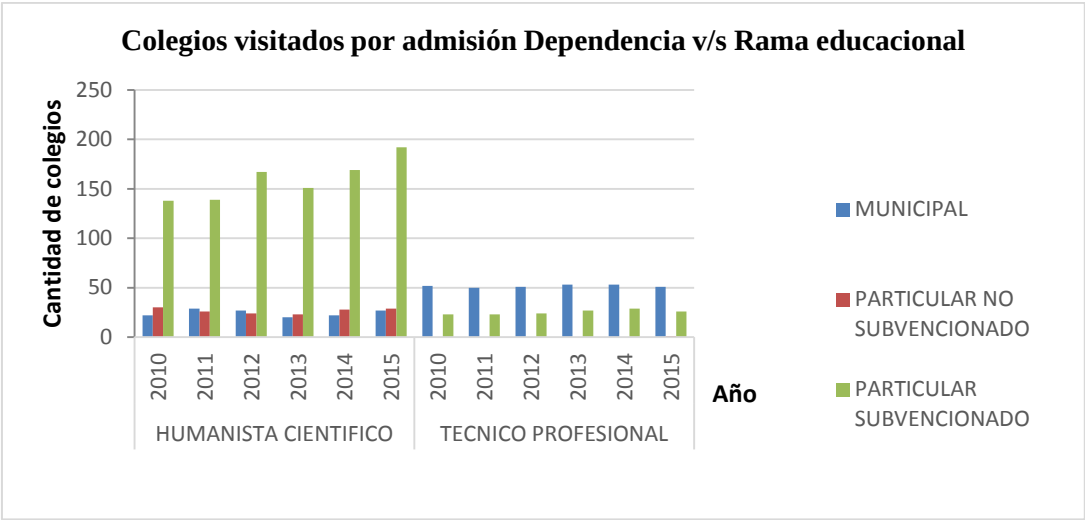
De las actividades realizadas por el Departamento de Admisión, se puede apreciar en la tabla 2-10 a que tipo de colegio van enfocadas las actividades, es decir a colegios Técnico Profesional o científicos humanistas, dependiendo además de la dependencia de cada establecimiento.

En el gráfico 2-7 se puede apreciar con mayor claridad la tendencia de los datos, en donde el mayor enfoque de las actividades va dirigido a colegios de la rama científico humanista, de dependencia particular subvencionados.

Tabla 2-10. Colegios visitados por admisión, Dependencia v/s Rama educacional.

	Municipal	Particular no subvencionado	Particular subvencionado	Total general
Humanista científico				
2010	22	30	138	190
2011	29	26	139	194
2012	27	24	167	218
2013	20	23	151	194
2014	22	28	169	219
2015	27	29	192	248
Total humanista científico	147	160	956	1263
Técnico profesional				
2010	52		23	75
2011	50		23	73
2012	51		24	75
2013	53		27	80
2014	53		29	82
2015	51		26	78
Total técnico profesional	310		152	463
TOTAL GENERAL	457	161	1108	1726

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración propia

Grafico 2-7. Colegios visitados por admisión Dependencia v/s Rama educacional

2.2.4 Región

2.2.4.1 Siga – Demre

Para continuar con el desglose de alumnos matriculados, se puede observar de que regiones provienen dichos alumnos, y cuál de ellas es la que realiza mayor aporte a la institución.

Tabla 2-11. Alumnos matriculados según región de procedencia.

	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
I REGIÓN	4	3	8	5	5	25
II REGIÓN	7	12	11	8	8	46
III REGIÓN	3	3	6	8	7	27
IV REGIÓN	10	21	16	28	20	95
IX REGIÓN	1	2	1	1	3	8
RM	68	81	67	69	51	336
V REGIÓN	773	881	883	820	786	4143
VI REGIÓN	45	44	46	39	37	211

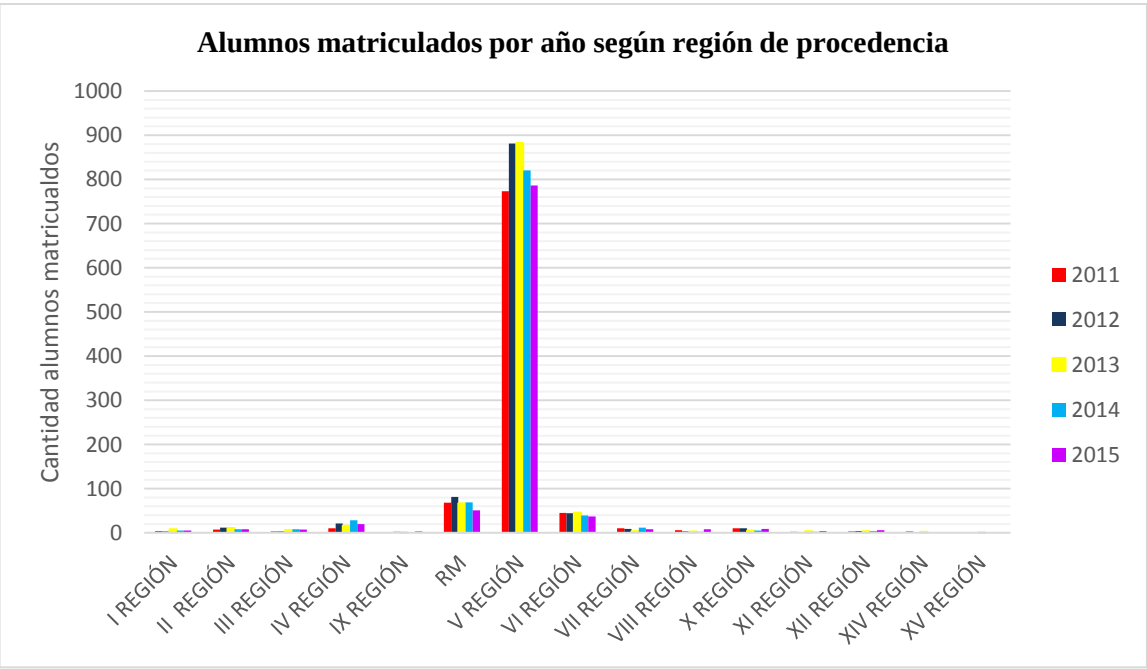
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2-11. Alumnos matriculados según región de procedencia (continuación).

	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
VII REGIÓN	10	9	4	12	8	43
VIII REGIÓN	6	3	3	2	8	22
X REGIÓN	10	10	5	5	9	39
XI REGIÓN	2	1	4	2	4	13
XII REGIÓN	3	4	4	4	6	21
XIV REGIÓN	3	1	2	1		7
XV REGIÓN			1	1		2
Total general	945	1075	1061	1005	952	5038

Fuente: Elaboración propia

Claramente y como se muestra en la tabla 2-11, el mayor aporte de matrículas lo realiza la quinta región, aportando con un 82.2% promedio del total de matrículas en los años en estudio, lo sigue la región metropolitana con un 6.7%, quedando muy por debajo el resto de las regiones, como se puede observar en el gráfico 2-8. con una casi nula participación.



Fuente: Elaboración propia

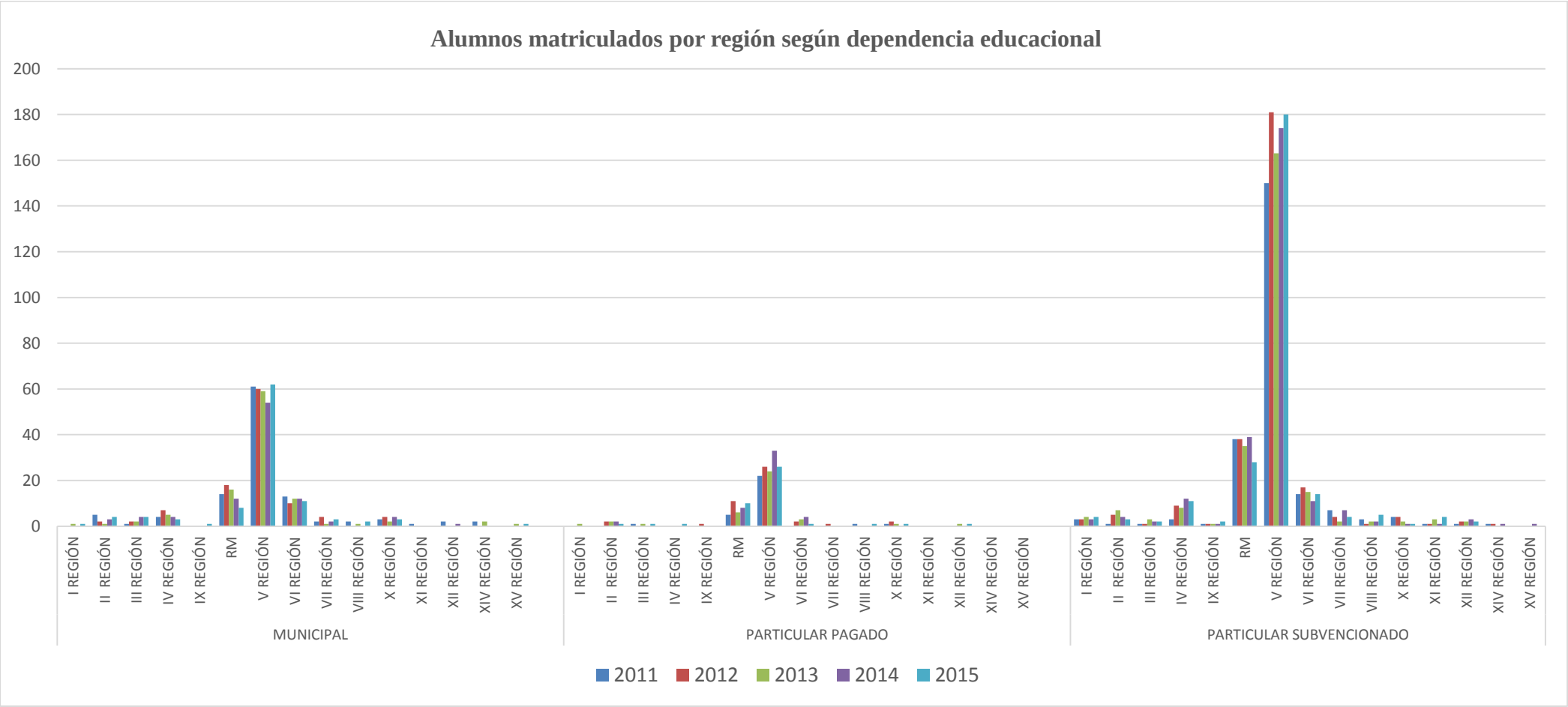
Grafico 2-8. Alumnos matriculados por año según región de procedencia

Si realizamos el desglose respecto a qué región pertenecen los alumnos matriculados, pero además de que tipo de dependencia educacional son los colegios de los cuales provienen, podemos observar lo siguiente:

El mayor número de instituciones que aporta con matrículas de alumnos proviene de la quinta región, las instituciones pertenecen a la dependencia educacional particular subvencionado, aportando en promedio con un 42.7 % promedio del total de matrículas del período en estudio. Los siguen colegios municipalizados de la misma región, como se aprecia en el grafico 2-9.

Si pasamos a otra región, el mayor aporte lo realiza la Región Metropolitana, en donde los mayores aportes de matrículas los realizan los colegios particulares subvencionados con un 9.0% promedio del total de matrículas del periodo en estudio.

La tabla 2-12 nos indica la cantidad de instituciones que aportan matriculas en el período 2011-2015.



Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2-9. Alumnos matriculados por región según dependencia educacional.

Tabla 2-12. Alumnos matriculados según dependencia educacional por región.

		2011	2012	2013	2014	2015
MUNICIPAL	I REGIÓN	0	0	1	0	1
	II REGIÓN	5	2	1	3	4
	III REGIÓN	1	2	2	4	4
	IV REGIÓN	4	7	5	4	3
	IX REGIÓN	0	0	0	0	1
	RM	14	18	16	12	8
	V REGIÓN	61	60	59	54	62
	VI REGIÓN	13	10	12	12	11
	VII REGIÓN	2	4	1	2	3
	VIII REGIÓN	2	0	1	0	2
	X REGIÓN	3	4	2	4	3
	XI REGIÓN	1	0	0	0	0
	XII REGIÓN	2	0	0	1	0
	XIV REGIÓN	2	0	2	0	0
	XV REGIÓN	0	0	1	0	1
PARTICULAR PAGADO	I REGIÓN	0	0	1	0	0
	II REGIÓN	0	2	2	2	1
	III REGIÓN	1	0	1	0	1
	IV REGIÓN	0	0	0	0	1
	IX REGIÓN	0	1	0	0	0
	RM	5	11	6	8	10
	V REGIÓN	22	26	24	33	26
	VI REGIÓN	0	2	3	4	1
	VII REGIÓN	0	1	0	0	0
	VIII REGIÓN	1	0	0	0	1
	X REGIÓN	1	2	1	0	1
	XI REGIÓN	0	0	0	0	0
	XII REGIÓN	0	0	1	0	1
	XIV REGIÓN	0	0	0	0	0
	XV REGIÓN	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2-12. Alumnos matriculados según dependencia educacional por región
(continuación).

PARTICULAR SUBVENCIONADO	I REGIÓN	3	3	4	3	4
	II REGIÓN	1	5	7	4	3
	III REGIÓN	1	1	3	2	2
	IV REGIÓN	3	9	8	12	11
	IX REGIÓN	1	1	1	1	2
	RM	38	38	35	39	28
	V REGIÓN	150	181	163	174	180
	VI REGIÓN	14	17	15	11	14
	VII REGIÓN	7	4	2	7	4
	VIII REGIÓN	3	1	2	2	5
	X REGIÓN	4	4	2	1	1
	XI REGIÓN	1	1	3	1	4
	XII REGIÓN	1	2	2	3	2
	XIV REGIÓN	1	1	0	1	0
	XV REGIÓN	0	0	0	1	0

Fuente: Elaboración propia.

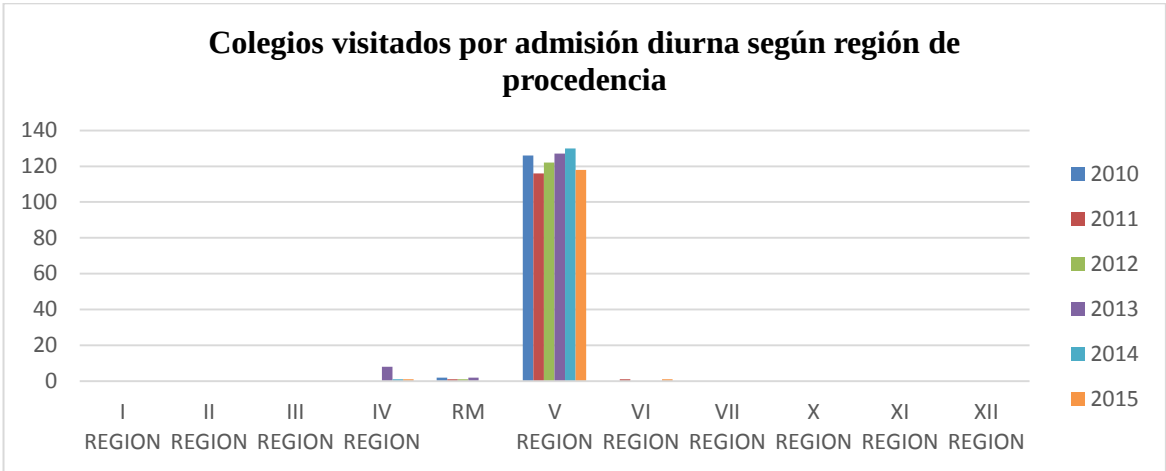
2.2.4.2 Admisión.

El Departamento de Admisión visita en promedio por año alrededor de 126 instituciones de educación superior con el fin de dar a conocer la universidad y la oferta académica establecida. Como se observa en la tabla 2-13, estas actividades están centradas en la quinta región, (se puede apreciar con mayor claridad en el grafico 2-10), en donde del 100%, el 97.6% están dirigidas a esta.

Tabla 2-13. Colegios visitados por admisión diurna según región.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
I REGION							
II REGION							
III REGION							
IV REGION				8	1	1	10
RM	2	1	1	2			6
V REGION	126	116	122	127	130	118	739
VI REGION		1				1	2
VII REGION							
X REGION							
XI REGION							
XII REGION							
Total general	128	118	123	137	131	120	757

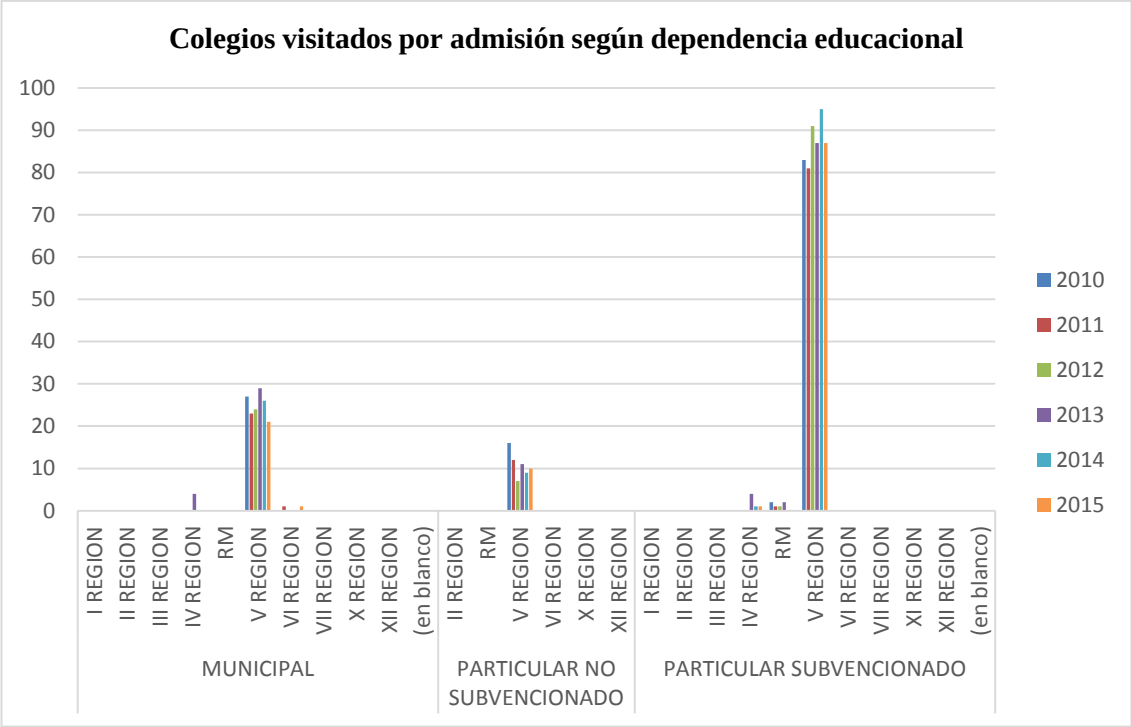
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2-10. Colegios visitados por admisión diurna según región de procedencia.

Si realizamos desglose respecto a qué tipo de dependencia educacional pertenecen dichas instituciones, podemos observar en el grafico 2-11, que mayoritariamente son colegios particulares subvencionados quienes aportan mayor cantidad de matrículas efectivas vía admisión ordinaria.



Fuente: Elaboración propia

Grafico 2-11. Colegios visitados por admisión según dependencia educacional.

Tabla 2-14. Colegios visitados por admisión según dependencia Educacional.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
MUNICIPAL							
I REGION							
II REGION							
III REGION							
IV REGION				4			4
RM							
V REGION	27	23	24	29	26	21	150
VI REGION		1				1	2
VII REGION							
X REGION							
XII REGION							
Total MUNICIPAL	27	24	24	33	26	22	156

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2-14. Colegios visitados por admisión según dependencia Educacional
(continuación).

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
PARTICULAR NO SUBVENCIONADO							
II REGION							
RM							
V REGION	16	12	7	11	9	10	65
VI REGION							
X REGION							
XII REGION							
Total PARTICULAR NO SUBVENCIONADO	16	12	7	11	9	10	65
PARTICULAR SUBVENCIONADO							
I REGION							
II REGION							
III REGION							
IV REGION				4	1	1	6
RM	2	1	1	2			6
V REGION	83	81	91	87	95	87	524
VI REGION							
VII REGION							
XI REGION							
XII REGION							
Total PARTICULAR SUBVENCIONADO	85	82	92	93	96	88	536
TOTAL GENERAL	128	118	123	137	131	120	757

Fuente: Elaboración propia.

2.2.5 Análisis.

De acuerdo al análisis cuantitativo realizado, luego de entregar toda la información respecto a los alumnos matriculados en la Universidad, específicamente en la sede viña del mar, en los periodos 2011-2015, y comparar la información respecto a lo realizado por admisión en los años 2010-2015, se puede concluir lo siguiente.

La evolución de la matrícula efectiva de los estudiantes vía admisión ordinaria sigue la tendencia de las actividades realizadas por el Departamento de Admisión de la Universidad en los diversos períodos de ingreso (2011-2015), ya que se observa que existe una relación directa.

La matrícula de alumnos proviene mayoritariamente de colegios de la quinta región, específicamente de colegios de la rama particulares subvencionados, admisión dentro del periodo en estudio enfoca sus actividades en la misma región y a colegios de la misma rama. Esta información se puede apreciar en los puntos 2.2.2, 2.2.3 y 2.2.4.

**CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL DEL
DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DIURNA**

3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMISION DIURNA

Para llevar a cabo al propósito principal de este trabajo de título que es poder diseñar un proceso de mejoramiento continuo basado en la metodología de Deming, es que necesitamos evaluar el comportamiento del Departamento de Admisión, es decir los puntos mencionados en el capítulo 2 específicamente en el punto 2.1, dado que el capítulo 2, punto 2.2 se demuestra con datos concretos que admisión tiene una directa relación con lo que es la matrícula efectiva de los estudiantes vía admisión ordinaria, por lo que se puede concluir que el trabajo realizado por admisión es efectivo, sin embargo, podría ser mejor, ya que se han observado que existen algunas falencias en el funcionamiento del Departamento, por este motivo se realizará una evaluación a través de dos técnicas, un primer paso es realizar encuestas a diversos participantes del proceso. Una vez evaluados todos los puntos del Departamento de Admisión, a través de encuestas se procederá a utilizar otra técnica denominada focus group, de esta manera se podrá obtener una gama de ideas que nos llevarán a encontrar las mayores desviaciones en el Departamento de Admisión y en base a esta información poder realizar un proceso de mejoramiento continuo.

3.1 TÉCNICA ENCUESTAS

3.1.1 Desempeño de Cargos

En este punto se identificará el correcto funcionamiento de los cargos antes mencionados, para esto se confecciono una entrevista diferente a cada cargo, y lo obtenido se muestra a continuación.

A) ENCARGADO DE ADMISION

Para realizar la entrevista al encargado del Departamento de Admisión se agendó una reunión, en donde se le comenta a la persona de que tratara la encuesta y la finalidad que esta tiene, la cual es obtener deficiencias del departamento que nos ayude a encontrar la mayor problemática.

La entrevista desarrollada es la siguiente:

Tabla 3-1. Encuesta jefe departamento admisión.

<u>ENCUESTA DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN</u>				
Trabajador entrevistado: _____				
Cargo: _____ Fecha: _____				
	SI	NO	N/A	observaciones
1. Posee título adecuado al perfil del cargo	x			
2. Posee registro de actividades	x			Se lleva registro a través del sistema, pero no todos los colegios están ingresados y eso lo puede realizar solo el encargado de casa central.
3. Evalúa a los coordinadores y subcoordinadores	x			no se lleva registro de evaluaciones, solo son subjetivas de acuerdo al desempeño
4. Realiza vinculación directa con los establecimientos	x			
5. Desarrolla, ejecuta y realizar seguimiento de plan de promoción	x			pero se realiza un seguimiento semestral
6. Realizar la selección de prestadores de servicios de proveedores	x			
7. Realiza supervisión y manejo de ayudantes, en el correcto desempeño de sus actividades y pago de honorarios.			x	esta función es delegada a los coordinadores
8. Cuando le realizan entrega de base de datos, le entregan mayor información o solo viene lo que se usa actualmente		x		la base de datos entregada, yo realizo una selección de 300 colegios aproximadamente, por orden en que se envían, desde donde provienen la mayor cantidad

				de estudiantes (de menor a mayor)
9. alguna otra área les solicita información o consultas respecto a colegios	x			Los departamentos de la misma universidad.
10. Realiza la vinculación con colegios a través de la relatoría de charlas, participación en ferias escolares de promoción y actividades relacionadas	x			
11. Existe algún otro encargado		x		
12. Toda la responsabilidad de las tareas ejecutadas es suya	x			
13. Posee algún apoyo, como, por ejemplo, alguna secretaria		x		Solo cuento con los coordinadores, pero no me puedo olvidar que son estudiantes, por lo que no puedo recargarlos de trabajo y delegar responsabilidades.
14. Los departamentos de la Universidad tienen participación constante en la promoción de sus carreras	x			Cuesta que los departamentos participen, aunque hay algunos más entusiastas que otros, y el último tiempo han participado mucho más.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3-1 se puede apreciar que existen desviaciones en algunos puntos, pero la mayoría de los casos, no son responsabilidad directa del Encargado de Admisión.

Se observa una sobrecarga laboral en cuanto al trabajo realizado por el encargado, trata de delegar sus funciones en el coordinar y los dos subcoordinadores con los que cuenta, pero menciona que sus trabajadores son alumnos de la misma universidad, por lo que no les puede exigir demasiado, ya que ellos se encuentran cursando sus carreras.

No existe registro de evaluaciones a sus trabajadores, menciona que no existe el tiempo para realizar dichas actividades, solo lo hace de manera subjetiva.

El Departamento de Admisión no cuenta con una vinculación directa con los departamentos involucrados en el proceso de admisión a la Universidad. por ejemplo, el Departamento de Planificación y Desarrollo, quienes son los encargados de gestionar las bases de datos, nunca le han pedido apoyo en cuanto a unificar dichas bases. Puesto que ella es quien mejor conoce las instituciones de educación superior, los errores se detectan ya en el departamento de admisión.

Los departamentos de carreras de la Sede Viña del Mar de la Universidad han mejorado su participación para promocionar sus carreras, unos son más entusiastas que otros, eso es indudable.

B) COORDINADOR Y SUBCOORDINADORES

Tabla 3-2. Encuesta coordinadores y subcoordinadores Departamento de Admisión.

ENCUESTA DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN				
Trabajador entrevistado: _____				
Cargo:_____ Fecha: _____				
	SI	NO	N/A	observaciones
Posee registro de actividades	x			se lleva registro a través del sistema, pero no todos los colegios están ingresados y eso lo puede realizar solo el encargado de casa central.
Evalúa a los ayudantes		x		no se lleva registro de evaluaciones, solo son objetivas de acuerdo al desempeño
Realiza visitas a terreno para verificar el correcto funcionamiento de las actividades		x		

Realiza vinculación directa con los establecimientos	x			
Realiza supervisión y manejo de ayudantes, en el correcto desempeño de sus actividades y pago de honorarios.	x			
Fue capacitado para utilizar la plataforma		x		
Capacita a los ayudantes para el uso de la plataforma		x		
Tienen todos los ayudantes acceso a esta plataforma	x			
Capacita a los ayudantes para las diversas actividades	x			
¿Con que frecuencia?	cuando se inicia el periodo de actividades, normalmente el mes de abril			
Realiza un seguimiento del conocimiento respecto a las actividades que realizan los ayudantes		x		

Fuente: Elaboración propia

Nuevamente se aprecian desviaciones en algunos puntos, pero esta vez es responsabilidad directa del departamento de Admisión, que no cuenta con un procedimiento claro para el actuar de las distintas situaciones. No se realizan capacitaciones para el personal durante el año, no se evalúa al personal que trabaja para el área, no existe un seguimiento de los conocimientos que estos poseen, lo que puede llevar a errores importantes, ya que el departamento debe cerciorarse que la información

que entregan sus trabajadores es la correcta. La capacitación entregada solo se realiza al comienzo de año y/o en periodos específicos como Expotec, por lo que no es constante.

C) AYUDANTES

Tabla 3-3. Encuesta ayudantes departamento admisión diurna.

ENCUESTA DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN				
Trabajador entrevistado: _____				
Cargo: _____			Fecha: _____	
	SI	NO	N/A	observaciones
Es usted de segundo o mayor año de universidad	x			
Al momento de ingresar a admisión ¿fue usted capacitado?	x			
La capacitación fue útil para aprender de diversos temas		x		
Fue usted capacitado para el uso de la plataforma		x		
Tiene ingreso a esta plataforma	x			
Cuenta con el material adecuado para realizar las actividades	x			
Cree usted que las charlas vocacionales son un elemento de captación para los alumnos		X		
El material audiovisual es agradable de dar a conocer por usted		X		lo encuentro muy básico, siendo que la universidad imparte carreras relacionadas a la creatividad, debiera ser más innovador, siendo que somos una universidad líder en ingeniería ciencia y tecnología

Cuál cree usted que es la actividad que logra captar más alumnos, charlas, ferias o visitas a la universidad				visitas a la universidad
--	--	--	--	--------------------------

Fuente: elaboración propia

En este punto en donde más desviaciones se observan, dado que el Departamento de Admisión no enfoca mayores recursos en la capacitación y seguimiento de los conocimientos que poseen los ayudantes, siendo que son de vital importancia, ya que estos son la cara visible de la Institución ante los colegios de educación superior. Los ayudantes como se había detectado en la entrevista a los coordinadores y subcoordinadores, no se capacitan, no se evalúan y no se incentivan.

Otro punto disconforme que se observa en esta encuesta, es la metodología en que se da a conocer la oferta académica de la Institución, los ayudantes concuerdan en que debería ser más innovador, ya que el lema de la institución consiste en ser Líderes en Ingeniería, Ciencia y Tecnología”

Otra deficiencia encontrada tiene relación que a todo tipo de colegio se le realiza la misma charla, es decir un colegio Técnico Profesional se abarca de la misma manera que un colegio Científico Humanista, siendo que un colegio que cuenta con especialidad se debería abarcar de una forma distinta, sobre todo si son carreras directamente relacionadas a las que imparte la Universidad.

3.1.2 Actividades

Para evaluar las actividades que se realizan, se confeccionó una encuesta anónima aplicada a alumnos de enseñanza media, la cual tiene por objetivo detectar la opinión que tienen respecto a estas.

Dicha encuesta se puede apreciar en la tabla 3-4, y fue aplicada a 4 colegios de enseñanza media distintos, dos de ellos pertenecientes a la rama educacional Técnico Profesional, y dos a colegios de la rama Científico Humanista. en total se encuestó a 96 alumnos.

Los resultados que arroja son los siguientes:

Tabla 3-4. Encuesta alumnos enseñanza media.

<u>ENCUESTA DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN</u>				
	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Es motivante la charla vocacional		X		
Es didáctica la charla vocacional		X		
El contenido es adecuado	X			
La información es certera y útil	X			
¿Qué cree usted que le hace falta a dicha charla?				Falta algo más entretenido para no hacer de la charla una clase más para los alumnos

Fuente: elaboración propia

a) Charla vocacional institucional

Los resultados expuestos expresan una clara disconformidad en cuanto a la metodología utilizada para realizar esta actividad, del total de alumnos encuestados un 82.2% expresa que la charla no es motivante, y el 87.5% expresa que la charla no es didáctica, sin embargo, la mayoría coincide que la información entrega es certera y útil. Por lo que habría que mejorar la manera de entregar dicha información.

Cuando se habla del punto que indica que creen que le hace falta a la charla vocacional, las dos respuestas más repetidas son:

- Mostrar más sobre las carreras, pero de manera más didáctica.
- Que no se parezca a una clase

b) Feria vocacional institucional

La Feria Vocacional o Stand posee una buena acogida en cuanto a los estudiantes, ya que en esta instancia cada alumno es libre de acercarse a realizar las

preguntas que desee, de acuerdo a su interés por alguna carrera que imparte nuestra institución.

Como propuesta de mejora los alumnos sugieren que les gustaría poder observar algo más didáctico, algún tipo de mini proyectos, etc.

c) Visita vocacional a la UTFSM Sede Viña del Mar

Una de las actividades menos realizadas durante el año, sin embargo, es la tiene una mayor acogida, ya que los estudiantes tienen la oportunidad de conocer la Universidad y poder visitar tanto talleres como laboratorios, y poder ver la implementación con la que se cuenta. Este punto no presenta mayores desviaciones, pero se sugiere poder realizar ingreso a los talleres de manera más periódica.

3.1.3 Evaluación de las herramientas utilizadas para las actividades

3.1.3.1 Plataforma online

El punto crítico detectado es la no habilitación del sistema para algunos ayudantes y la no capacitación para el uso de esta.

3.1.3.2 Evaluación de base de datos

Para realizar una evaluación, se procede a comparar la base de datos de admisión con la base de datos que maneja el departamento de Planificación y Desarrollo.

Las deficiencias encontradas son las siguientes:

La base de datos de admisión es muy pobre en cuanto a datos, solo se trabaja con información correspondiente al nombre del establecimiento y comuna, pero muchas veces el dato de Comuna esta incorrecto en dicha base.

Existen colegios a lo largo del país que cuentan con un mismo nombre, y se tiende a pensar que el ingreso de los alumnos proviene de la localidad más cercana a la Quinta región, decisión que es tomada basada en supuestos, y no con datos concretos.

10	COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI	COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI - LA FLORIDA
		COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI - QUILLOTA
		COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI - VALPARAISO

Fuente: Elaboración propia en base a bases de datos de Admisión.

Figura 3-1. Ejemplo de colegios con errores en base de datos.

Como el ejemplo observado en la figura 3-1, existen diversos colegios que se pueden apreciar en el anexo A de este trabajo de título.

En la base de datos utilizada solo existe el nombre del colegio y comuna, y como podemos observar, existen tres instituciones con el mismo nombre, pero diferente ubicación.

Este error es común encontrarlo en las bases de datos año a año, sin embargo, el error proviene directamente del Departamento de Planificación y Desarrollo, quienes son los que hacen llegar las bases al Departamento de Admisión.

Otro punto a considerar es que la base de datos admisión no cuenta con información respecto a la rama educacional, es decir no se sabe si el colegio es Humanista científico o Técnico profesional, tampoco si es un colegio de dependencia municipal, particular pagado o subvencionado, con todos los colegios se trabajan de la misma manera la promoción de las carreras.

3.2 **TÉCNICA FOCUS GROUP**

3.2.1 **Identificar y definir los puntos críticos en el proceso de actividades.**

El propósito principal del focus group o grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones de los participantes, además esta técnica permite obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo. El objetivo de esta técnica es rescatar las experiencias de los entrevistados, más que solo opiniones.

3.2.1.1 Desarrollo del Focus Group

a) Plantear o definir los objetivos de la investigación

Objetivo General: identificar y especificar mayores problemas del Departamento de Admisión

Objetivos específicos:

- Identificar puntos críticos del funcionamiento del Departamento.
- Definir posibles mejoras

b) Realizar y planificar las preguntas sobre el tema

Para realizar la planificación de preguntas, se abarcarán tres puntos que se consideran importantes para el objetivo de este focus group

- “Cargos del Departamento”, la idea que los participantes comenten la manera que se trabaja actualmente en el departamento, con el objetivo de determinar algunas disconformidades, se incita a los participantes a comentar sobre el trabajo que realiza cada uno de los miembros que componen el departamento, de las funciones que cumplen y como las llevan a cabo.
- “actividades”, los participantes opinan sobre el desarrollo de las actividades, ¿Cuántos tipos de actividades se realizan? ¿Cuál es el contenido de cada actividad? ¿son una buena manera de dar a conocer la Universidad? ¿son atractivas para alumnos de cuarto año medio? ¿tienen un enfoque claro? ¿qué les mejorarían a las actividades? ¿Agregarían algún otro tipo de actividad?
- “Herramientas utilizadas para las actividades”, ¿Cómo funciona la plataforma online del sistema de Admisión? ¿creen ustedes que es útil? ¿es fácil de utilizar? ¿cumple los objetivos? ¿Qué creen que falta en el uso de la plataforma? ¿la base de datos contiene información completa? ¿es útil la base de datos actual? ¿Qué le falta a la base de datos según sus criterios?
- “Diseño de un mejor Departamento de Admisión”, preguntas a modo de cerrar la dinámica, el grupo debe discutir y definir cuáles serían las deficiencias principales del departamento.

c) Selección de la audiencia y determinar número de participantes: se determina que participaran 8 personas de las siguientes características.

- Participante N°1: Jefe de admisión,
- Participante N°2: Coordinador con más de dos años de experiencia en el departamento

- Participante N°3: Ayudante del departamento de Admisión, que al menos lleve tres años trabajando.
 - Participante N°4: Ayudante del Departamento de Admisión que sea su primer año de trabajo
 - Participante N°5: persona que actualmente no es parte del Departamento, pero que en algún momento lo fue.
 - Participante N°6: Ayudante del Departamento de Admisión, que al menos lleve dos años trabajando.
 - Participante N°7: Ayudante del Departamento de Admisión que sea su primer año de trabajo
 - Participante N°8: personal de la Universidad, pero externo al departamento
- d) Designar al moderador y observador: el moderador será una persona externa al departamento y el observador será la persona que realiza este trabajo de título.
- e) Seleccionar lugar: el lugar escogido para efectuar la dinámica será una sala de la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar.
- f) Realizar introducción al tema a discutir:

El moderador se presenta ante los participantes. Explica el objetivo general y los objetivos específicos de la reunión. Se les hace saber lo importante que es la participación de cada uno de ellos y la interacción del grupo. Se les comenta a los participantes que la sesión será confidencial, para que de esta forma puedan expresar sus experiencias y opiniones con total fluidez.

- g) Escuchar a los entrevistados

El moderador debe lograr hacer fluir la dinámica sacando el mejor provecho de ella, siempre enfocado en cumplir los objetivos, para esto constantemente se motiva a los participantes, se debe mantener el tema de conversación, se invita al desacuerdo, se debe detener a una persona que habla mucho o motivar a una persona muy callada.

h) Tomar notas: en el momento que se realiza el focus group el observador toma nota de las intervenciones de los participantes, hechas, tanto en lenguaje verbal como no verbal. Inmediatamente luego de finalizar la sesión, se reúne el moderador con el observador, se escucha la sesión, con el audio grabado durante la dinámica, y se complementa con los apuntes tomados. Luego para una mejor comprensión de la transcripción se agrupan las respuestas según pertenezcan a cada uno de los cuatro grupos de preguntas descritos en el punto b).

Transcripción

- “Cargos del Departamento”

Los participantes concuerdan en que el trabajo en el Departamento de Admisión es agradable, existe un buen clima laboral, sin embargo, a veces es complicada la comunicación debido a que existen muchos ayudantes y no siempre se puede complacer a todos. La relación entre los ayudantes no es tan directa, cuesta que se pongan de acuerdo entre ellos mismos, ya que no existe mayor conocimiento entre sus pares.

Cada persona es competente a su cargo: los 8 participantes de la sesión concuerdan que todos son competentes de acuerdo a sus cargos, sin ninguna disconformidad.

Cada persona cumple a cabalidad su función: los participantes poseen distintas opiniones, entre las más destacadas se encuentra:

- No todos los ayudantes saben lo que tiene que hacer o hasta donde llegan sus responsabilidades
- Existe un exceso de labores para algunos cargos
- No están bien definidas las responsabilidades, se definen en últimas instancias, lo que lleva a errores operacionales, ejemplo, uno pensó que haría el trabajo el otro pensó lo mismo, en conclusión, nadie lo hizo.
- No existen horarios definidos, producto que la mayoría de los trabajadores del departamento, exceptuando la encargada de Admisión, son estudiantes de la misma universidad, por lo que no se les puede exigir un compromiso al 100%.
- Las responsabilidades de una persona se mezclan con las de otra, y en ese instante es donde se entra en conflictos.
- Se asigna tareas a personas que no tienen conocimiento de éstas.

¿Qué creen que le falta al Departamento, en lo relacionado a cargos?

- Falta una secretaria
- Personal que este en horario completo igual que el jefe.
- Falta espacio físico, es muy pequeño el área para el flujo de gente que posee la oficina, dado a la naturaleza de las actividades que realiza el departamento, ya que poseen mucho material.

- “Actividades”

¿Creen ustedes que las actividades realizadas por el Departamento son una buena metodología para promocionar la institución y sus carreras? Si, son una buena metodología, pero hay actividades más atractivas que otras para el público objetivo que son estudiantes de enseñanza media, las charlas vocacionales son poco didácticas, y a veces tediosas, ya que se asemeja mucho a una clase común y corriente, y no logra captar su atención, las feria o stand y las visitas guiadas son las que poseen mayor aceptación entre los estudiantes, ya que normalmente se realizan al aire libre, y en un ambiente mucho más atractivo.

¿tienen un enfoque claro? Si todas las actividades poseen la información adecuada respecto a carreras, duración de éstas,

¿qué les mejorarían a las actividades? En la charla vocacional, mejoraría la continuidad de los puntos tratados, es muy dispersa en cuanto a datos, lo que dificulta la retención de información por parte de los estudiantes.

La visita guiada, poder hacer ingreso a los diversos talleres con lo que cuenta la universidad, ya que normalmente están cerrados o ocupados, y solo se pueden visualizar de lejos.

- Feria o Stand, poder llevar algo más demostrativo, no solo folletería, ya que hoy en día la información se encuentra toda vía online. Sería mucho más atractivo poder llevar proyectos que se desarrollan normalmente en las diversas carreras que imparte la universidad.

¿Agregarían algún otro tipo de actividad?

La mayoría de los participantes coincide en agregar otro tipo de actividades como lo son talleres de áreas específicas, esto dado que comentan existen gran cantidad de colegios científicos humanistas, que más que contar la experiencia de lo que sería una carrera y los talleres con los que cuenta, llamaría mucho más la atención poder vivir ellos la experiencia. Serian muchos más focalizados.

Charlas enfocadas al perfil del establecimiento, es decir, diferenciar las charlas de colegios TP Y H-C. Si es un colegio TP, considerar las especiales con las que cuenta el colegio.

Actividades de inserción a la vida universitaria “introducción a la usm”

Mayor participación de docentes en actividades.

- “Herramientas utilizadas para las actividades”

- Plataforma online

Es una buena herramienta, hoy en día todo es de manera online, por lo que es mucho más fácil para coordinadores y ayudantes designar funciones a través de esta.

Falta capacitación a los ayudantes respecto al uso de la plataforma, ya que no saben sacarle todo el provecho al uso de ésta.

- Base de Datos

- La base de datos no contiene toda la información necesaria para el trabajo realizado por admisión,

- Si es útil, porque gracias a eso se logra el contacto con los establecimientos y se le da la importancia necesaria según el orden.

- Les falta diferenciación de sedes de los colegios

- Les falta unificar colegios que por error tienen diferente nombre o ubicación

- Falta nombrar la rama educacional, y por ende las especialidades

- “Diseño de un mejor Departamento de Admisión”,

Mayor participación de los departamentos de la sede viña del mar de la universidad, ya que son los mayores beneficiarios del trabajo que realiza el departamento de admisión, con la matrícula de alumnos a las distintas carreras que componen dichos departamentos.

i) Concluir la sesión

A modo de concluir la sesión, se les explica a los participantes que en base a todo lo conversado y analizado en la sesión cada uno debe diseñar según sus puntos de vista un “Mejor Departamento de Admisión”

j) Análisis de resultados

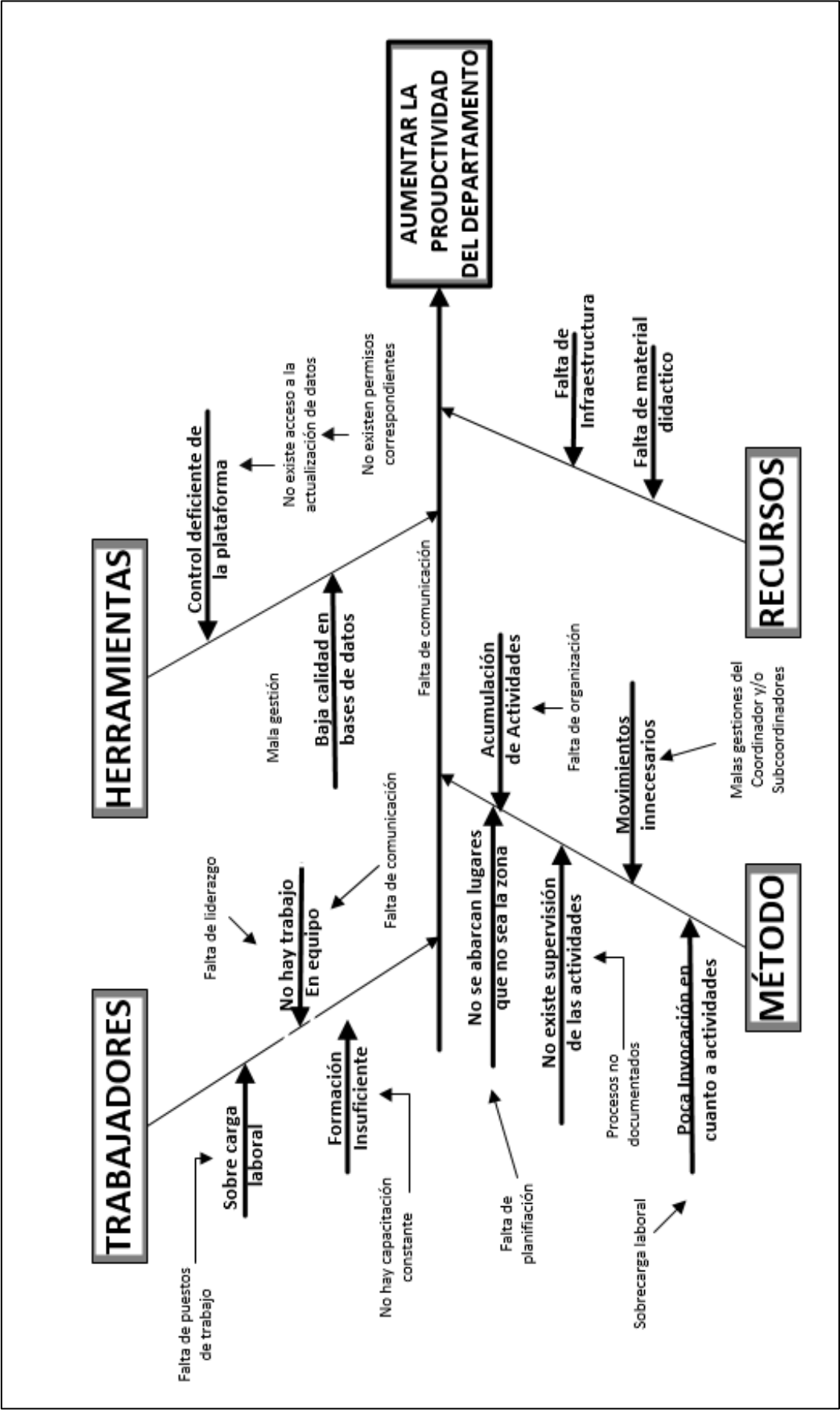
Al realizar un análisis de lo expuesto, se pueden observar varias problemáticas que nos llevan a un único problema, que la falta de organización en el departamento de admisión, dada la falta de personal de planta, ya que todo el peso recae en el encargado del Departamento de Admisión.

3.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

En base a las técnicas utilizadas de encuestas y focus group, se llevó a cabo una sesión para poder entender las grandes problemáticas del departamento, en resumen, se tienen cuatro puntos críticos, los cuales se tomarán en cuenta para realizar el mejoramiento continuo en el capítulo siguiente.

Los cuatro puntos críticos encontrados para poder cumplir el objetivo que es lograr una organización en el departamento son:

- ✓ Ayudantes
- ✓ Herramientas
- ✓ Método
- ✓ Recursos



Fuente: Elaboración propia

Figura 3-2-. Diagrama Causa Efecto, departamento de Admisión diurna.

CAPÍTULO 4: ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

4. ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

Una vez realizado el diagnostico al Departamento de Admisión, se procederá a crear una propuesta de Diseño de un sistema de mejora continua basada en la metodología de Deming.

4.1 PLANEAR

4.1.1 Definir el problema

Falta de organización en el Departamento de Admisión diurna de la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar.

4.1.2 Efectos del problema

- Poco compromiso de los trabajadores
- Sobrecarga laboral
- Inexistencia de capacitaciones
- Poca organización

4.1.3 Objetivos

- Diseñar un sistema de mejora continua en el departamento de Admisión Diurna de la Universidad Federico Santa María, Sede Viña del Mar.
- Lograr el compromiso de los trabajadores con respecto a la “mejora continua”, mediante la enseñanza de métodos de trabajo que facilitaran su labor.
- Realizar un seguimiento y control de las variables del proceso para asegurar una eficiente promoción de las carreras.
- Implantar programas de capacitación.
- Innovar en metodologías de difusión.

4.1.4 Planes de Acción:

Los Planes de Acción elaborados para contribuir a los objetivos son:

- Plan de Capacitación
- Plan de mejora y estandarización de procesos

- Plan motivacional
- Plan estratégico

4.2 **HACER**

4.2.1 Elaboración del Plan de Capacitación

Para determinar el Plan de Capacitación, se debe realizar un estudio de gestión de competencias, el cual indicará las competencias que se consideran indispensables que en cada trabajador deben reforzarse.

Estudio de gestión de competencias: se realizará una prueba tipo para obtener las deficiencias de conocimientos de los trabajadores del área, para nivelar.

Se realizarán diversas capacitaciones para contar con personal completamente capacitado en todas las áreas.

4.2.1.1 Capacitación Departamentos

Para el correcto funcionamiento de las diversas actividades que se realizan en el departamento de admisión para la captación de los alumnos de enseñanza media, a continuación, se dará a conocer el contenido básico que debe tener cada trabajador.

- Contenido básico:
 - ✓ Carreras que componen el departamento
 - ✓ Duración de las carreras
 - ✓ Puntajes de corte de carreras
 - ✓ Campo laboral
 - ✓ Ponderaciones de pruebas PSU
 - ✓ Puntaje mínimo exigido por la Institución

Cada capacitación será evaluada con una prueba al término de la jornada, y además se realizará una prueba final, con el contenido global de todas las capacitaciones.

4.2.1.2 Capacitación de la plataforma

Se invitará a ser participe al personal a cargo de la plataforma, para realizar una capacitación de los contenidos que esta posee y del manejo de esta, a fin de que cada trabajador tenga el conocimiento adecuado

Contenido básico

- Ingreso de actividades a la plataforma
- Confirmación de actividades
- Formato de la plataforma
- Uso del sistema

La capacitación será evaluada al término de la jornada por el mismo personal encargado de realizar la actividad, pues es quien posee mayor conocimiento sobre ésta.

El cronograma anual para dichas actividades es el siguiente:

Tabla 4-1. Cronograma Capacitaciones

		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD	RESPONSABLE																																				
CAPACITACION PLATAFORMA (LINEA DE SUPERVISIÓN ADMISIÓN)	Personal externo																																				
Capacitación Departamento Mecánica (ayudantes)	Coodinador																																				
Capacitación Departamento Construcción y Prevención de Riesgos(ayudantes)	Coodinador																																				
Capacitación Departamento Electrotecnia e Informática(ayudantes)	Coodinador																																				
Capacitación Departamento Química y Medio Ambiente(ayudantes)	Coodinador																																				
Capacitación Departamento Diseño y Manufactura (ayudantes)	Coodinador																																				
EVALUACIÓN GLOBAL (ayudantes)	Jefe																																				
CAPACITACION PLATAFORMA AYUDANTES	Personal externo																																				

Fuente: elaboración propia.

4.2.2 Plan de mejora y estandarización de procesos

Para asegurar un correcto funcionamiento del departamento, se debe mejorar y estandarizar algunos puntos de vital importancia en lo que respecta al contacto de instituciones de educación superior. Entre ellos destacan:

- a) Base de datos

A nivel institución se debe trabajar con un número único de identificación para cada colegio, el cual es entregado por el Demre, de esta manera se evitará contar con bases de datos erróneas, y cualquier unidad externa al departamento de Admisión que no tenga conocimientos de nombres o ubicación de establecimientos, pueda obtener información certera.

Colegio Salesiano Valparaíso

Dirección:

Pasaje Don Bosco 88

Mapa:

Comuna:

Valparaíso

Teléfono:

2255506

E-mail contacto:

rector@salesianovalparaiso.cl

Página web:

www.salesianovalparaiso.cl

Director(a):

Antonio Francisco Neira Cerda

Sostenedor:

Congregación Salesiana

Formación Integral y Educación Confesional Católica

Colegio Particular Subvencionado

Una Enseñanza Compartida

Kindergarten - Tarde

Enseñanza Básica

Enseñanza Media Humanista Científica

Enseñanza Media Técnica Profesional

Electrónica - Electrónica

Mecánica Automotriz - Mecánica Industrial

Desde 1994 formando buenos ciudadanos y honestos ciudadanos

Información institucional

Rbd:

1590

Reconocimiento Oficial:

Según Resolución Exenta 12446 De Fecha 19/02/1957

Dependencia:

Particular Subvencionado

Nivel de enseñanza:

Educación Parvularia

Enseñanza Básica

Enseñanza Media Humanista-Científica Niños Y Jóvenes

Enseñanza Media Técnico-Profesional Industrial Niños

Matrícula total de alumnos:

1.732

Promedio alumnos por curso:

39

Más información sobre los resultados SNED de este establecimiento puede obtenerla [aquí](#)

Fuente: <http://www.mime.mineduc.cl/mvc/mime/portada>

Figura 4-1. Número único de identificación para instituciones de educación media.

La base de datos además debe contener información útil para la correcta promoción, entre ellas

- Dependencia Educacional
- Rama educacional

RBD	COLEGIO/LICEO	CIUDAD	REGION	TIPO COLEGIO	HUMANISTA CIENTIFICO	TP	TP COMERCIAL	TP INDUSTRIAL	TP TÉCNICA	TP MARITIMA	TP AGRICOLA
1590	COLEGIO SALESIANO VALPARAISO	VALPARAISO	V REGION	PARTICULAR SUBVENCIONADO	H-C	TP		TP INDUSTRIAL			

Fuente: Base de datos departamento admisión diurna.

Figura 4-2. Base de datos admisión diurna.

b) Plataforma

Creación de una aplicación móvil para el departamento, con el fin de facilitar la comunicación entre ayudantes y coordinadores, ya que hoy en día todo es a través de la tecnología o redes sociales.



Fuente: Google.cl.

Figura 4-3. Ejemplo de aplicación móvil.

c) Actividades

Otro punto a mejorar y estandarizar son las actividades del departamento. Se deben desarrollar nuevas actividades para la mejor captación de alumnos de enseñanza media. Se sugiere realizar una actividad denominada talleres, en donde alumnos interesados en las diversas carreras puedan vivir la experiencia como estudiante de la universidad conociendo las dependencias, utilizando las aulas y laboratorios o talleres con los que cuenta la institución. Para esto se requiere una participación directa de los profesores encargados de las diversas asignaturas.



Fuente: Admisión diurna de la UTFSM, Sede Viña del Mar.

Figura 4-4. Ejemplo de actividad “taller Vocacional”.

4.2.3 Actividades motivacionales

Para contribuir con la motivación del personal y poder fomentar el trabajo en equipo dentro del Departamento de Admisión, se realizarán las siguientes actividades:

Programa de Incentivos

- ✓ Celebración de cumpleaños: se realizará un desayuno trimestral para celebrar los cumpleaños de los trabajadores del departamento.
- ✓ Empleado del mes: se premiará al empleado del mes con incentivos monetarios
- ✓ Uniformes nuevos: a cada trabajador se les asignara su uniforme completo, sin necesidad de devolverlo a la Unidad.

- ✓ Actividad fin de año: se realiza un paseo de finalización de año, para dar termino al ciclo.

Tabla 4-2. Cronograma de actividades motivacionales

		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACTIVIDAD	RESPONSABLE									
Cumpleaños primer Trimestre	coordinador y subcoordinadores									
Cumpleaños segundo Trimestre	coordinador y subcoordinadores									
Cumpleaños tercer Trimestre	coordinador y subcoordinadores									
Actividad fin de Año	coordinador y subcoordinadores									

Fuente: Elaboración propia

4.2.4 Plan estratégico

a) Creación de puestos de trabajo

El departamento de Admisión debe generar nuevos puestos de trabajos para poder disminuir la carga laboral de algunos puestos, entre ellos

- Secretaria de admisión
- Encargada de Admisión

b) Material didáctico

Para la realización de las diversas actividades que se adjudica el departamento, se debe necesariamente innovar en cuanto al material utilizado en estas.

- Generar nueva dinámica para presentar las carreras
- Innovar en la tecnología utilizada
- Poseer proyectos a escala para presentar en los colegios

- c) Falta de infraestructura

El Departamento de Admisión debe solicitar un espacio físico, en donde se pueda guardar el material utilizado en las diversas actividades, de esta manera se evitará el desorden y la mala impresión cuando se realiza la atención a público.

4.3 **VERIFICAR**

Para realizar la verificación de lo establecido en el punto anterior, se determinarán indicaciones KPI para lo siguiente:

- Evaluación de capacitaciones
- Evaluación de actividades
- Evaluación de trabajadores en terreno

De esta manera se asegura un proceso controlado, con buenos rendimientos y en vías de mejora.

Además, se verificará mediante pautas de evaluación y registro de asistencia a las diversas actividades realizadas.

4.4 **ACTUAR**

4.4.1 **Auditorias de Verificación**

Se deben dividir en equipos de trabajo a los integrantes del departamento para realizar inspecciones mensuales, las cuales estarán orientadas a encontrar No conformidades, de acuerdo a lo descrito en Instructivos y manuales, así como también se tomará el Checklist para verificar los cumplimientos.

4.4.2 **Creación de círculos de calidad**

Se creará un grupo Kaizen para la aplicación de 5's, se tomará no como un proceso que tiene un final, sino que será un proceso cíclico que vaya mejorando con el pasar del tiempo.

La metodología será evaluada con un matriz de seguimiento de acciones, y en algunos casos se tomarán acciones inmediatas, correctivas y/o preventivas según sea el caso, se llevará un histórico de las acciones tomadas y se realizara una reunión trimestral donde se discutirán los temas y las acciones tomadas durante el intervalo de tiempo transcurrido.

4.4.2.1 Metodología Kaizen (5´s)

- 1. Seiri (clasificación). Separar elementos innecesarios, eliminar lo que no es útil
- 2. Seiton (orden). Situar elementos necesarios, organizar el espacio de trabajo eficazmente
- 3. Seiso (limpieza). Eliminar la suciedad, mejorando la limpieza
- 4. Seiketsu (normalización). Señalizar anomalías, prevenir que aparezca desorden y suciedad
- 5. Shitsuke (mantener la disciplina). Mejorar, fomentar esfuerzos para mejorar

4.4.2.2 Cronograma de Reuniones

Tabla 4-3. Cronograma de reuniones

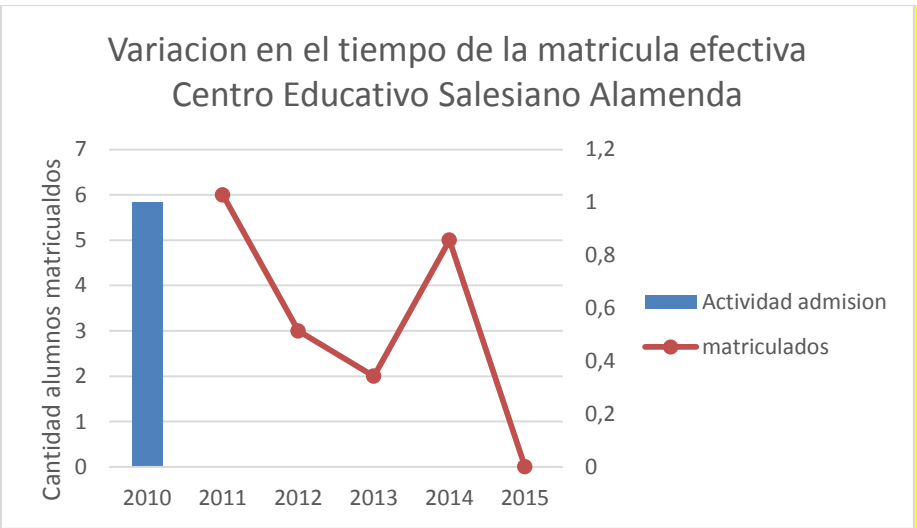
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACTIVIDAD	RESPONSABLE									
Reunión 1	Jefe de Admisión									
Reunión 2	Jefe de Admisión									
Reunión 3	Jefe de Admisión									

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Actualmente el Departamento de Admisión de la UTFSM sede viña del mar, se encuentra consciente de la importancia que tiene su trabajo en lo que respecta la matrícula efectiva de alumnos vía admisión ordinaria. Lo anterior se ve reflejado en el desarrollo de este trabajo de título mediante la evaluación del departamento actualmente.

La tendencia de los datos demuestra que lo realizado por el departamento de admisión repercute de manera directa en la matrícula efectiva de los estudiantes, esto se puede apreciar en los años 2011 a 2015, en donde los gráficos demuestran lo expresado anteriormente. En el siguiente gráfico se observa un colegio tomado al azar, y cómo influye la actividad realizada por admisión en la matrícula del año siguiente.



Si bien el trabajo realizado es bueno, podría mejorar, ya que se detectaron fallas importantes en el proceso. Por esto y para el correcto desarrollo de una propuesta de mejora continua, se identificaron las mayores desafíos a través de la metodología, focus group, y la técnica encuesta. Con los resultados de esta se elaboró un diagrama de Ishikawa, donde se puede apreciar con mayor claridad las cuatro desviaciones del departamento, que lo llevan a una única causa raíz, y que corresponden a problemas en la organización en este.

Para poder contribuir a resolver la problemática, es que se desarrolló una propuesta de mejoramiento continuo basaba en la metodología de Deming.

El beneficio obtenido por el Departamento de Admisión diurna con esta propuesta, es que a partir de las recomendaciones sugeridas podrán realizar una reestructuración en el organigrama para delegar funciones de acuerdo a los cargos que se necesitan para las siguientes funciones. De esta manera el Departamento de Admisión podrá ser mucho más efectivo de lo que es actualmente, lo que va ligado directamente a

mejorar el número de matriculados en la institución, y por ende los puntajes de corte, para mantener el prestigio de la universidad.

Como Admisión no realiza actividades fuera de la región, no se posee mayor número de matrículas de otras zonas, pues existen diversas razones entre ellas, no conocer la institución ni la oferta académica publicada.

Es por esto que se planteará como poder tomar medidas y realizar mejoras, para que mayor cantidad de colegios conozcan tanto la institución como la oferta académica, así se podrá obtener una mayor cantidad de matrículas, sobre todo a carreras que los últimos años han sido deficitarias. Además, esto irá directamente relacionado a poder aumentar puntajes de corte, ya que se puede generar un mayor interés por las carreras, por lo tanto, conlleva a mayor competencia al momento de ingreso.

RECOMENDACIONES

Para una mejora continua se pueden mencionar algunas recomendaciones para el Departamento de Admisión diurna:

- definir un cronograma de reuniones, con el objetivo de planificar nuevas actividades, y de esta manera se podrán observar mejoras en dichas actividades, ejecutadas dentro del departamento.
- Impulsar el trabajo en equipo dentro del departamento.
- Realizar un seguimiento a las tareas evaluadas con los indicadores de gestión.
- Asignar funciones, responsabilidades de seguimiento y control de las tareas realizadas por el departamento.
- Realizar contrataciones de diversos puestos de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. GUTIERREZ, H Y DE LA VARRA, R. Control Estadístico de la Calidad y Sesis Sigma. Editorial Mc Graw Hill. 2009 ISBN:9789701069127
2. LLUIS CUATRCASAS ARBÓS, Gestión de la Calidad Total, Editorial Díaz de Santos, Colección monografías.
3. GRASO LIVIO, Encuentras: elementos para su diseño y análisis 1º ed.-cordiba: encuentro grupo editor 2006.
4. KAROW ISHIKAWA, Introducción al control de calidad. Editor Díaz de Santos, 1994.
5. HÉCTOR VARGAS RODRÍGUEZ, Manual de implementación 5S.
6. MA REJANE FERREIRA DA SILVA, Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud: cursos GRALL 5, Editorial Univ. Autónoma de Barcelona, 2006.
7. FABIÁN GUSTAVO BELTRAMINO, Metodologías cualitativas en ciencias sociales: modelos y procedimientos de análisis, Editorial Biblos, 2004.
8. [HTTP://WWW.MIME.MINEDUC.CL/MVC/MIME/PORTADA](http://www.mime.mineduc.cl/MVC/MIME/PORTADA).
9. [HTTP://WWW.ADMISION.USM.CL/ADMISION/EQUIPO.PHP/](http://www.admision.usm.cl/ADMISION/EQUIPO.PHP/).
10. [HTTP://WWW.VINADELMAR.USM.CL](http://www.vinadelmar.usm.cl).

ANEXOS

ANEXO A: CORRECCION NOMBRE DE ESTABLECIMIENTOS EN BASE DE DATOS ENVIADA POR EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN

	BASE DATOS	CORRECCIÓN
1	LICEO POLITECNICO A-38 (INDUSTRIAL)	LICEO POLITECNICO A-38
	LICEO POLITECNICO A-38 (COMERC.-DIUR)	
2	LICEO N° 1 JAVIERA CARRERA (EX. A-1)	LICEO N° 1 JAVIERA CARRERA (EX. A-1)
	LICEO N° 1 JAVIERA CARRERA (EX. A-1)	
3	LICEO JUAN XXIII - VILLA ALEMANA	LICEO JUAN XXIII
	LICEO JUAN XXIII EL BELLOTO	
4	LICEO JOSE CORTES BROWN - RECREO	LICEO JOSE CORTES BROWN
	LICEO JOSE CORTES BROWN	
5	LICEO INDUSTRIAL A-35 VIÑA DEL MAR (AGRICOLA)	LICEO INDUSTRIAL MIRAFLORES ALTO (EX-A-35)
	LICEO INDUSTRIAL A-35 VIÑA DEL MAR	
6	LICEO COMERCIAL ALEJANDRO LUBET V. (EX. A-40)	LICEO COMERCIAL ALEJANDRO LUBET V.
7	COLEGIO NACIONAL SANTA ANA	COLEGIO NACIONAL SANTA ANA
	COLEGIO NACIONAL - SEDE CENTRAL	
8	COLEGIO ALONSO DE ERCILLA	COLEGIO ALONSO DE ERCILLA - MELIPILLA
		COLEGIO ALONSO DE ERCILLA - RANCAGUA
		COLEGIO ALONSO DE ERCILLA - SAN FELIPE
		COLEGIO ALONSO DE ERCILLA - VALDIVIA
		COLEGIO ALONSO DE ERCILLA -

		CURANILAHUE
9	COLEGIO SAN NICOLAS	COLEGIO SAN NICOLAS - CALAMA
		COLEGIO SAN NICOLAS - VILLA ALEMANA
		COLEGIO SAN NICOLAS - LA SERENA
10	COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI	COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI - LA FLORIDA
		COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI - QUILLOTA
		COLEGIO NUEVA ERA SIGLO XXI - VALPARAISO
11	CENTRO DE ESTUDIOS SAN IGNACIO	CENTRO DE ESTUDIOS SAN IGNACIO - VILLA ALEMANA
		CENTRO DE ESTUDIOS SAN IGNACIO - VALPARAISO
12	COLEGIO ARTURO PRAT	COLEGIO ARTURO PRAT - MACHALI
		COLEGIO ARTURO PRAT - CONSTITUCION
		COLEGIO ARTURO PRAT - PUENTE ALTO
13	COLEGIO CARPE DIEM	COLEGIO CARPE DIEM - CASTRO
		COLEGIO CARPE DIEM - CURACAVI
14	COLEGIO JUAN PABLO II	COLEGIO JUAN PABLO II - CALAMA
		COLEGIO JUAN PABLO II - NOGALES
15	COLEGIO LEONARDO DA VINCI	COLEGIO LEONARDO DA VINCI - CALAMA
		COLEGIO LEONARDO DA VINCI - LA CRUZ
		COLEGIO LEONARDO DA VINCI -

		TALAGANTE
		COLEGIO LEONARDO DA VINCI - LLAY LLAY
		COLEGIO LEONARDO DA VINCI - SAN JAVIER
16	COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL HUERTO	COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL HUERTO - QUILLOTA
		COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL HUERTO - SAN JOAQUIN
17	COLEGIO SAGRADA FAMILIA	COLEGIO SAGRADA FAMILIA - SAN ANTONIO
		COLEGIO SAGRADA FAMILIA - VIÑA DEL MAR
		COLEGIO SAGRADA FAMILIA - TOCOPILLA
18	COLEGIO SAN AGUSTIN	COLEGIO SAN AGUSTIN - VIÑA DEL MAR
		COLEGIO SAN AGUSTIN - ANTOFAGASTA
19	COLEGIO SAN JOSE	COLEGIO SAN JOSE - PARRAL
		COLEGIO SAN JOSE - MAIPU
20	COLEGIO SANTA MARTA	COLEGIO SANTA MARTA - COQUIMBO
		COLEGIO SANTA MARTA - OSORNO
21	COLEGIO AMUILLAN	COLEGIO SAINT-LAWRENCE
22	LICEO SAN JOSE	LICEO SAN JOSE - PUNTA ARENAS
		LICEO SAN JOSE - REQUINOA
23	LICEO ZAPALLAR	LICEO ZAPALLAR - CURICO
		LICEO ZAPALLAR - ZAPALLAR
24	LICEO GABRIELA MISTRAL	LICEO GABRIELA MISTRAL - CONSTITUCIÓN
		LICEO GABRIELA MISTRAL - LA SERENA
		LICEO GABRIELA MISTRAL - SAN

		ANTONIO
		LICEO GABRIELA MISTRAL - CAÑETE

ANEXO B LISTAS DE CHEQUEO



DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DIURNA

Lista de verificación

Trabajador		Firma:
Fecha		

Nº	Inspección actividades en terreno	SI	NO	Observación
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

Revisado por	FIRMA

CHARLA DE CAPACITACIÓN

NOMBRE RELATOR		FIRMA:
FECHA		
TEMA TRATADO		

Nº	NOMBRE	RUT	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			