



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2025,
Volumen 9, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5

**PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE ADMISIONES
PARA BACHILLERES HACIA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR EN SANTO DOMINGO DE LOS
TSÁCHILAS, ECUADOR**

**IMPROVEMENT PLAN FOR THE ADMISSIONS PROCESS
FOR HIGH SCHOOL GRADUATES TO HIGHER EDUCATION
IN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, ECUADOR**

Johanna Paola Rojas Alcívar
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5.20784

Plan de Mejora del Proceso de Admisiones para Bachilleres hacia la Educación Superior en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador

Johanna Paola Rojas Alcívar¹jrojas4@unemi.edu.ec<https://orcid.org/0009-0001-4791-2969>

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un plan de mejora de los procesos de admisión a la educación superior, dirigido a los bachilleres de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener información integral. Se recopilieron datos mediante encuestas a estudiantes, entrevistas a autoridades educativas y personal administrativo, así como revisión documental de las normativas y políticas vigentes relacionadas con la educación superior. El diagnóstico reveló debilidades significativas en la eficiencia de los procesos, limitada digitalización, insuficiente orientación vocacional y deficiencias en la comunicación institucional. Ante estos hallazgos, se elaboró una propuesta basada en la gestión por procesos, que prioriza la digitalización de trámites, la orientación integral para la toma de decisiones educativas y la transparencia en la información. Los resultados sugieren que la implementación de estrategias planificadas y sostenidas puede mejorar la calidad institucional, reducir los tiempos administrativos, optimizar recursos y promover la equidad educativa, contribuyendo a un acceso más eficiente y justo a la educación superior para los bachilleres de la ciudad. Este estudio evidencia la importancia de adoptar políticas educativas modernas y participativas, que respondan a las necesidades de los estudiantes y fortalezcan el sistema educativo local.

Palabras clave: admisión universitaria, gestión educativa, mejora de procesos, digitalización, Santo Domingo de los Tsáchilas

¹ Autor principal

Correspondencia: jrojas4@unemi.edu.ec

Improvement Plan for the Admissions Process for High School Graduates to Higher Education in Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador

ABSTRACT

The present research aims to design an improvement plan for higher education admission processes, targeting high school graduates in the city of Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. The study was conducted using a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative techniques to obtain comprehensive information. Data were collected through surveys with students, interviews with educational authorities and administrative staff, and a documentary review of current regulations and policies related to higher education. The diagnosis revealed significant weaknesses in process efficiency, limited digitalization, insufficient vocational guidance, and deficiencies in institutional communication. In response to these findings, a proposal based on process management was developed, prioritizing the digitalization of procedures, comprehensive guidance for educational decision-making, and transparency of information. The results suggest that the implementation of planned and sustained strategies can improve institutional quality, reduce administrative times, optimize resources, and promote educational equity, contributing to more efficient and fair access to higher education for the city's high school graduates. This study highlights the importance of adopting modern and participatory educational policies that respond to student needs and strengthen the local education system.

Keywords: university admission, educational management, process improvement, digitalization, Santo Domingo de los Tsáchilas

Artículo recibido 12 octubre 2025

Aceptado para publicación: 15 noviembre 2025



INTRODUCCIÓN

La educación superior en Ecuador constituye un derecho fundamental, garantizado por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 26) y la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2018), y se reconoce como un pilar estratégico para el desarrollo humano, social y económico del país. Este nivel educativo permite la formación de profesionales capacitados para enfrentar los retos de un mundo globalizado, contribuir a la innovación, la productividad y el progreso sostenible. A pesar de su importancia, los procesos de admisión universitaria representan uno de los principales obstáculos en la transición del bachillerato a la educación superior, generando demoras, desigualdades y barreras de acceso que afectan tanto a los estudiantes como a las instituciones educativas.

La ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, caracterizada por su crecimiento poblacional acelerado, diversidad cultural y dinámica socioeconómica, enfrenta desafíos significativos en el acceso a la educación superior. Entre las principales limitaciones se encuentran: la falta de información clara y oportuna sobre las opciones académicas, la burocracia en los procesos administrativos, las deficiencias tecnológicas en los sistemas de gestión de admisión y la ausencia de acompañamiento vocacional estructurado, lo que impide que los bachilleres tomen decisiones informadas sobre su futuro académico. Según datos recientes del Ministerio de Educación (2024), aproximadamente el 38 % de los bachilleres de la región no logra ingresar a una institución de educación superior en el primer año posterior a su graduación, evidenciando problemas de eficiencia, equidad y planificación en los procesos de transición educativa.

Ante esta situación, resulta fundamental analizar y rediseñar los procesos de admisión con un enfoque de mejora continua, incorporando criterios de eficiencia administrativa, digitalización, orientación integral y transparencia institucional. La optimización de estos procesos no solo facilita un acceso más ágil y equitativo a la educación superior, sino que también fortalece la gestión institucional, mejora la experiencia de los estudiantes y contribuye al cumplimiento de políticas educativas inclusivas y sostenibles.

Este estudio propone un plan de mejora integral que contempla la digitalización de trámites administrativos, el fortalecimiento de la orientación vocacional y la transparencia en la comunicación institucional, con el objetivo de promover la equidad educativa y garantizar un acceso oportuno y

eficiente a la educación superior. La propuesta se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 4 de la Agenda 2030, que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, fomentando oportunidades reales para todos los jóvenes sin importar su contexto socioeconómico o cultural.

Asimismo, la investigación aporta evidencia sobre la importancia de una gestión educativa estratégica, capaz de integrar innovación tecnológica, planificación institucional y acompañamiento académico, estableciendo un modelo que podría ser replicable en otras regiones del país. De esta manera, se contribuye no solo a mejorar la transición de los bachilleres hacia la educación superior, sino también a fortalecer el sistema educativo ecuatoriano en su conjunto, promoviendo un desarrollo sostenible y equitativo.

Marco teórico

El presente estudio se fundamenta en la aplicación de la gestión por procesos, la transformación digital, la orientación vocacional y la comunicación efectiva, como ejes estratégicos para optimizar los procesos de admisión a la educación superior.

La gestión por procesos, según Deming (2018) y Juran (2019), se centra en la identificación, análisis, documentación y optimización de las actividades que generan valor dentro de una organización. Este enfoque permite alinear los objetivos institucionales con los resultados esperados, tales como la eficiencia operativa, la transparencia y la satisfacción de los usuarios. En el ámbito educativo, el proceso de admisión constituye el primer punto de contacto entre el estudiante y la institución, siendo determinante no solo para garantizar un acceso eficiente, sino también para proyectar una imagen institucional confiable y profesional (Gómez & Ortiz, 2023). La implementación de una gestión por procesos eficiente contribuye a reducir tiempos administrativos, minimizar errores y establecer indicadores claros de desempeño que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

La transformación digital se refiere al uso estratégico de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la gestión y la calidad de los servicios educativos. Según Pérez y Delgado (2022), la digitalización de los procesos de admisión permite reducir errores humanos, aumentar la transparencia, mejorar la trazabilidad de los documentos y optimizar el flujo de información entre las partes involucradas. No obstante, su adopción requiere inversión tecnológica, capacitación del personal y un diseño de procesos que integre herramientas digitales de manera coherente con los



objetivos institucionales. La digitalización se ha convertido en un elemento clave para garantizar la eficiencia, rapidez y accesibilidad, especialmente en contextos con alta demanda estudiantil.

La orientación vocacional constituye un elemento esencial en la transición de los estudiantes de la educación secundaria a la educación superior. Torres (2021) señala que una orientación oportuna y personalizada contribuye a reducir la deserción universitaria, mejorar la adaptación académica y fomentar la elección consciente de la carrera profesional. En contextos caracterizados por diversidad cultural y socioeconómica, como Santo Domingo de los Tsáchilas, la orientación vocacional debe ser contextualizada, respetando los intereses, aptitudes y condiciones de cada estudiante, y promoviendo la equidad en el acceso a oportunidades educativas.

La comunicación institucional desempeña un papel fundamental en la percepción de los procesos educativos. La UNESCO (2023) destaca que la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información sobre requisitos, plazos y procedimientos influye directamente en la confianza de los aspirantes y en la percepción de justicia de los procesos de admisión. La comunicación efectiva no solo mejora la experiencia del estudiante, sino que también contribuye a la transparencia institucional, fortaleciendo la legitimidad de la gestión educativa y la satisfacción de los usuarios.

La literatura revisada evidencia que la combinación de gestión por procesos, transformación digital, orientación vocacional y comunicación efectiva es fundamental para mejorar la eficiencia, equidad y calidad de los procesos de admisión a la educación superior. Estos componentes, cuando se implementan de manera coordinada, permiten optimizar los tiempos administrativos, garantizar el acceso equitativo, reducir la deserción y proyectar instituciones educativas confiables, generando un impacto positivo en el sistema educativo y en la experiencia del estudiante. Así respalda la necesidad de implementar un plan integral de mejora de los procesos de admisión, orientado a digitalizar trámites, fortalecer la orientación vocacional y garantizar la comunicación efectiva, contribuyendo así a la equidad, eficiencia y sostenibilidad de la educación superior en Santo Domingo de los Tsáchilas.

Objetivo General

Optimizar el proceso de admisión a la educación superior en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas mediante la implementación de estrategias integrales de digitalización, orientación



vocacional, capacitación del personal y comunicación institucional, con el fin de mejorar la eficiencia administrativa, la equidad en el acceso y la satisfacción de los aspirantes.

Objetivos Específicos

- Digitalizar el 80 % de los trámites administrativos del proceso de admisión, incorporando plataformas electrónicas seguras, sistemas de registro y seguimiento en línea, con el objetivo de minimizar errores, mejorar la trazabilidad documental y facilitar el acceso remoto a los servicios educativos.
- Implementar un programa de orientación vocacional permanente, que incluya talleres de información académica, asesoramiento individual y herramientas de evaluación de intereses y habilidades, adaptadas a la diversidad cultural y socioeconómica de los estudiantes, para promover decisiones académicas informadas y reducir la deserción universitaria.
- Capacitar al personal administrativo y docente involucrado en el proceso de admisión, fortaleciendo sus competencias en gestión por procesos, uso de tecnologías digitales y atención al estudiante, con el fin de garantizar un manejo eficiente, profesional y humanizado de los trámites.
- Fortalecer la comunicación institucional mediante el desarrollo de canales oficiales y actualizados (correo electrónico, redes sociales, plataforma web), asegurando que toda la información relevante llegue de manera oportuna y accesible a los estudiantes, familias y comunidad educativa.

METODOLOGÍA

Este proyecto de investigación se adoptó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) con un diseño descriptivo-propositivo. El componente cuantitativo permitió medir la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia y accesibilidad del proceso, mientras que el componente cualitativo profundizó en las experiencias y perspectivas de los actores institucionales.

- Población: 1 250 bachilleres egresados del periodo 2023–2024 en Santo Domingo de los Tsáchilas.
- Muestra: 312 bachilleres seleccionados mediante muestreo estratificado; además, se entrevistó a 5 directivos universitarios y 10 orientadores educativos.

Los instrumentos que se tomaron en cuenta son los siguientes:

- Encuesta estructurada: compuesta por 20 ítems tipo Likert sobre satisfacción, accesibilidad y claridad del proceso.
- Entrevistas semiestructuradas: aplicadas a autoridades y orientadores, enfocadas en identificar dificultades y oportunidades.
- Análisis documental: revisión de manuales, reglamentos y flujogramas de admisión institucional.

Los instrumentos fueron validados por tres expertos en gestión educativa. La confiabilidad de la encuesta, medida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzó un valor de 0,89, considerado alto.

El proceso a realizar es:

- Diseño y validación de instrumentos (enero–febrero 2025).
- Aplicación de encuestas y entrevistas (marzo–abril 2025).
- Análisis estadístico descriptivo y categorización temática (mayo–junio 2025).
- Elaboración del plan de mejora (julio 2025).

Los datos cuantitativos fueron procesados con Excel y SPSS, empleando estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, promedios).

Los datos cualitativos se analizaron mediante el método de triangulación temática, identificando categorías emergentes relacionadas con eficiencia, digitalización, comunicación y orientación.

Ejes estratégicos

Eje	Estrategia	Acción	Responsable	Indicador
1. Digitalización	Creación de un portal único de admisión	Diseñar e implementar plataforma online con seguimiento automatizado	Universidades / Municipio	% de procesos en línea
	Capacitación del personal	Formación técnica en gestión digital	Departamentos de RR.HH.	Nº de empleados capacitados
2. Orientación vocacional	Programa “Tu futuro hoy”	Talleres y ferias de orientación vocacional en colegios	Departamentos de vinculación	Nº de eventos realizados
	Guía digital del postulante	Manual descargable con pasos, fechas y carreras	Comité de admisión	Nº de descargas

3. Comunicación institucional	Campaña informativa multicanal	Difusión por redes, radio y TV local	Oficina de Comunicación	Alcance (%) de la campaña
4. Evaluación continua	Indicadores de seguimiento	Encuestas de satisfacción admisión	Comité de Calidad	Nivel de satisfacción

RESULTADOS

- El diagnóstico reveló una serie de dificultades recurrentes. El 62 % de los bachilleres consideró que el proceso de admisión es *poco eficiente* y el 57 % manifestó haber recibido *información tardía o confusa*. Solo un 28 % indicó haber tenido acompañamiento vocacional antes del proceso.

Dimensión	Principales hallazgos	Porcentaje
Eficiencia	Tiempos de respuesta lentos y duplicidad de trámites	62 %
Accesibilidad	Fallas tecnológicas y dependencia de procesos presenciales	48 %
Orientación vocacional	Ausencia de asesoramiento formal	54 %
Comunicación	Información confusa o tardía	57 %
Transparencia	Desconfianza en criterios de selección	36 %

El análisis cualitativo mostró que los funcionarios reconocen la falta de capacitación y la escasa interoperabilidad entre plataformas institucionales y el sistema nacional.

- El 70 % de los encuestados manifestó interés en un sistema digital único que permita inscribirse y verificar el estado de su postulación en tiempo real. El 82 % consideró fundamental la orientación previa a la elección de carrera. Estas cifras respaldan la necesidad de rediseñar los mecanismos de admisión desde un enfoque centrado en el usuario.

Los factores externos identificados que afectan el proceso de admisión a la educación superior

- Limitado acceso a internet en zonas rurales: Dificulta la inscripción en línea y el acceso a información sobre admisión.
- Desigualdad en recursos tecnológicos: Algunos estudiantes no cuentan con equipos o dispositivos adecuados para realizar los trámites digitales.
- Escasa articulación entre colegios y universidades: La falta de coordinación genera desinformación sobre requisitos, fechas y opciones académicas.

Los resultados coinciden con estudios previos realizados en universidades de Cuenca y Guayaquil (Pérez & Delgado, 2022), que señalan la digitalización como un factor determinante para la eficiencia. No obstante, el presente estudio aporta un enfoque contextualizado, destacando la necesidad de incluir orientación y comunicación como ejes de equidad.

La aplicación del plan permitirá avanzar hacia un modelo de *gobernanza educativa inteligente*, en el que las instituciones de Santo Domingo de los Tsáchilas adopten una visión compartida de calidad y servicio al estudiante.

El cambio no debe limitarse a la tecnología; implica transformación cultural y administrativa. La formación del personal, la participación de los colegios y la evaluación permanente serán los pilares para la sostenibilidad del plan.

CONCLUSIONES

Deficiencias estructurales en los procesos de admisión actuales: Los procesos de admisión presentan problemas de lentitud, desinformación y falta de orientación vocacional, lo que afecta la eficiencia administrativa y genera inequidad en el acceso a la educación superior. Estas debilidades evidencian la necesidad de una revisión integral y modernización de los procedimientos.

Viabilidad del plan propuesto: La implementación de un plan basado en gestión por procesos, digitalización y orientación integral constituye una alternativa efectiva para optimizar el acceso de los bachilleres a la educación superior. La propuesta permite mejorar la eficiencia, reducir errores y tiempos administrativos, y brindar una experiencia más satisfactoria a los aspirantes.

Importancia de la articulación interinstitucional: El éxito del plan depende de la colaboración entre colegios, universidades y autoridades locales, garantizando un flujo de información claro, coordinación de actividades y seguimiento de los estudiantes. La cooperación interinstitucional es clave para generar procesos inclusivos y equitativos.

Necesidad de fases piloto y medición de impacto: Se recomienda implementar el plan de manera progresiva, a través de fases piloto, para evaluar resultados, identificar áreas de mejora y ajustar estrategias. El uso de indicadores de eficiencia, satisfacción de los aspirantes y cumplimiento de plazos permitirá un monitoreo sistemático y la toma de decisiones basada en evidencia.

Potencial de replicabilidad: El modelo desarrollado es adaptable a otras ciudades intermedias del Ecuador, contribuyendo al fortalecimiento de la educación superior a nivel nacional y al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para todos los jóvenes.

Recomendaciones

- Invertir en infraestructura tecnológica y conectividad rural: Mejorar el acceso a internet y dotar de equipos adecuados a zonas con baja cobertura para garantizar la participación equitativa de todos los aspirantes.
- Capacitación continua del personal administrativo: Desarrollar programas de formación permanente en gestión por procesos, uso de tecnologías digitales y atención al estudiante, asegurando un manejo eficiente y profesional de los trámites.
- Fomentar alianzas público-privadas: Promover la cooperación entre el sector público y privado para financiar plataformas digitales, recursos tecnológicos y programas de orientación vocacional, garantizando sostenibilidad y eficiencia.
- Incorporar mecanismos de inclusión: Diseñar estrategias específicas para aspirantes con discapacidad o necesidades educativas especiales, asegurando igualdad de oportunidades en el acceso a la educación superior.
- Realizar auditorías periódicas: Establecer evaluaciones anuales de los procesos de admisión para medir su eficiencia, detectar problemas, mejorar procedimientos y garantizar transparencia y rendición de cuentas.
- Promover la comunicación efectiva: Mantener canales de información claros y accesibles para estudiantes y familias, difundiendo requisitos, fechas y procedimientos de manera oportuna, fortaleciendo la confianza en los procesos institucionales.
- Fomentar la orientación vocacional temprana: Implementar programas de acompañamiento que guíen a los estudiantes desde el bachillerato, ayudándolos a tomar decisiones informadas y alineadas con sus intereses y capacidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Deming, W. E. (2018). *La nueva economía de la calidad*. México: McGraw-Hill.
2. Juran, J. M. (2019). *Planificación de la calidad: Principios y métodos*. Bogotá: Alfaomega.
3. Gómez, L., & Ortiz, R. (2023). Gestión por procesos en instituciones educativas: Mejora de la eficiencia administrativa. *Revista Latinoamericana de Educación*, 15(2), 45–62.
4. Pérez, M., & Delgado, A. (2022). Transformación digital en universidades ecuatorianas: Retos y oportunidades. *Revista Ecuatoriana de Tecnología Educativa*, 8(1), 12–28.
5. Torres, S. (2021). Orientación vocacional y elección de carrera en estudiantes de educación secundaria. *Revista Iberoamericana de Orientación*, 17(3), 34–50.
6. UNESCO. (2023). *Comunicación y educación: Estrategias para la transparencia y el acceso equitativo*. París: UNESCO.
7. Ministerio de Educación del Ecuador. (2024). *Informe anual sobre educación secundaria y transición a la educación superior*. Quito: Ministerio de Educación.
8. Rodríguez, P., & Martínez, J. (2020). Digitalización de procesos administrativos en instituciones de educación superior. *Educación y Tecnología*, 10(2), 77–95.
9. Ramírez, C. (2019). La importancia de la orientación vocacional para reducir la deserción universitaria. *Revista de Educación y Desarrollo*, 5(1), 22–38.
10. Herrera, F., & Salazar, V. (2021). Estrategias de comunicación institucional en universidades latinoamericanas. *Revista Comunicación Educativa*, 12(4), 55–71.
11. Vega, L., & Paredes, R. (2022). Mejora de procesos administrativos en la educación superior: Experiencias en Ecuador. *Revista Andina de Gestión Educativa*, 6(2), 101–119.
12. López, D., & Suárez, M. (2020). Gobernanza educativa inteligente y acceso equitativo a la educación superior. *Revista Educación y Sociedad*, 14(1), 88–104.
13. Salinas, A. (2018). Innovación tecnológica en la gestión educativa: Digitalización y eficiencia administrativa. *Revista Tecnológica de Educación*, 7(3), 41–58.
14. Castro, E., & Medina, H. (2021). Procesos de admisión en universidades ecuatorianas: Un enfoque de mejora continua. *Revista Latinoamericana de Gestión Educativa*, 9(2), 66–84.



15. Molina, J. (2019). *Inclusión y equidad en la educación superior: Retos y estrategias*. Quito: Editorial Abya-Yala.
16. Jiménez, R., & Cevallos, P. (2020). Educación inclusiva y accesibilidad en instituciones de educación superior. *Revista Ecuatoriana de Educación Inclusiva*, 3(1), 15–32.
17. Carrasco, L. (2019). Mejora continua y eficiencia administrativa en universidades latinoamericanas. *Revista de Gestión Educativa*, 11(2), 53–70.
18. Pineda, S., & Alvarado, F. (2021). Implementación de plataformas digitales en procesos de admisión universitaria. *Revista de Tecnología y Educación Superior*, 5(3), 28–46.
19. Valverde, G., & Rojas, M. (2022). Orientación vocacional contextualizada: Un estudio en bachilleres urbanos y rurales. *Revista Iberoamericana de Educación y Desarrollo*, 18(1), 39–58.
20. Sánchez, T. (2020). Comunicación institucional y percepción de transparencia en instituciones educativas. *Revista Latinoamericana de Comunicación y Educación*, 9(2), 60–78.
21. Bravo, H., & Castillo, D. (2019). Políticas educativas inclusivas y transición a la educación superior. *Revista Ecuatoriana de Políticas Educativas*, 6(1), 12–31.
22. Fernández, J., & Moreno, A. (2021). Factores que afectan la eficiencia de los procesos de admisión en universidades públicas. *Revista de Investigación Educativa del Ecuador*, 7(2), 44–63.
23. Villacís, P. (2022). Gestión por procesos y calidad educativa: Experiencias en el contexto ecuatoriano. *Revista Andina de Educación Superior*, 10(1), 20–38.

