



**ESTANDARIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
CORPORACIÓN EDUCANDO**

Fernando Alonso Díaz Álvarez

Informe de práctica
como requisito para optar al título de:
Ingeniero Industrial.

Asesor

Laura Marcela Londoño Vásquez, Doctora en ingeniería

Universidad de Antioquia
Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería Industrial.
Ingeniero Industrial
Medellín, Antioquia, Colombia
2024

Cita	(Díaz Álvarez ,2024)
Referencia	Díaz, Álvarez F.A. (2024). <i>Estandarización y documentación de procesos administrativos de la corporación educando,2024</i> [Trabajo de Grado Ingeniería]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Corporación Educando a sus dueños: *Samantha Molina y Sebastián García Rojas*

Asesor: Laura Marcela Londoño Vásquez



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/director: Julio César Saldarriaga

Jefe departamento: Mario Alberto Gaviria Giraldo.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A mi madre y a mi compañera, a mi madre que ya no está presente, pero que permanece en mi corazón y permanecerá por siempre, a mí compañera que siempre me ha apoyado y animado en este camino. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado en los momentos difíciles. Sin ti, nada de esto habría sido posible.

A mis profesores, que me han enseñado no solo conocimientos, sino también valores y actitudes. Gracias por su paciencia, su orientación y su exigencia. Han sido un ejemplo para mí y una fuente de inspiración y de gran ejemplo para continuar por este gran derrotero del conocimiento y sabiduría.

A mis compañeros, que han compartido conmigo tantas experiencias y aprendizajes. Gracias por su amistad, su colaboración y su alegría. Han hecho que este viaje sea más divertido y enriquecedor.

A Dios, que me ha dado la vida, la salud y la oportunidad de estudiar. Gracias por guiarme, protegerme y bendecirme. Te ofrezco este trabajo como una muestra de mi gratitud y mi amor por que eres el ser más grande que existe, que siempre estuvo en mis momentos de desfallecimiento, en todos esos momentos durísimos como la pérdida de seres amados como mi madre.

Agradecimientos

Quiero agradecer a la Universidad de Antioquia por brindarme la oportunidad de cursar esta carrera y por ofrecerme una educación de calidad y excelencia. También quiero agradecer al programa de Ingeniería industrial por su apoyo académico y administrativo, y por facilitarme los recursos y las herramientas necesarias para realizar este trabajo.

Agradezco especialmente a mi directora de trabajo, Laura Marcela Londoño, por su asesoría, su paciencia y su confianza. Su experiencia, sus conocimientos y sus consejos fueron fundamentales para el desarrollo y la culminación de este proyecto. También agradezco a los demás profesores que participaron en el jurado evaluador, por sus valiosas observaciones y sugerencias.

No puedo dejar de agradecer a mis padres, Octavio y Liliam que, aunque ya no están presencialmente permanecen en mi alma por siempre y María, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y su sacrificio constante cuando estaban en esta tierra. Ellos fueron y siempre seguirán siendo mi motivación, mi inspiración y mi orgullo por toda la eternidad. Gracias por darme la vida, la educación y los valores que me han hecho la persona que soy hoy.

También quiero agradecer a mi hija y hermanos, Manuela, Geovanny y Bernardo, por su compañía, su comprensión y su alegría. Ellos han sido mis mejores amigos, mis cómplices y mis confidentes. Gracias por estar siempre conmigo y por hacerme reír en los momentos difíciles. Agradezco de corazón a mi compañera, Daniela, por su amor, su paciencia y su lealtad. Ella ha sido mi luz, mi fuerza y mi esperanza. Gracias por acompañarme en este sueño y por creer en mí más que nadie.

Finalmente, quiero agradecer a mis amigos, especialmente a Jenny, Rodrigo, Samanta, Sebastián, por su amistad sincera, su colaboración desinteresada y su ánimo contagioso. Ellos han hecho que esta etapa sea más divertida y memorable. Gracias por compartir conmigo tantas experiencias y aprendizajes.

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. Objetivos.....	13
1.1 Objetivo general.....	13
1.2 Objetivos específicos.....	13
2. Marco teórico.....	14
2.1 Estandarización y Documentación en Procesos Administrativos.....	15
2.2 Beneficios de la estandarización y documentación de procesos administrativos.....	15
2.3 Estandarización y Documentación en Procesos de Matrículas y Admisiones.....	17
2.4 Estandarización y Documentación en la Gestión de Recaudos y Flujo Dinero.....	18
2.5 Estandarización y Documentación en la Gestión de Personal.....	19
3. Metodología.....	24
3.1 Fase 1: Líneas de la organización o corporación educando.....	27
3.2 Fase 2: Proceso de admisiones, matriculas, flujo de dinero gestión de personal.....	28
3.3 Fase 3: Análisis proceso flujo y recaudo de dinero.....	29
3.4 Fase 4: Análisis de gestión del personal.....	30
3.5 Fase 5: Sensibilización del personal sobre la metodología.....	31
4. Resultados.....	32
4.1 Directrices institucionales de la corporación educando.....	32
4.2 Diagnóstico de la situación actual.....	36
4.2.1. Matriculas y admisiones.....	36
4.2.2. Recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando.....	51
4.2.3. Gestión del personal en la Corporación Educando.....	64
5. Análisis.....	71
5.1 Proceso de admisiones y matrículas de la Corporación Educando.....	71
5.1.2 Recaudo y flujo de dinero.....	79
5.1.3 Indicaciones sobre el manejo de la macro.....	82
5.1.4 Funciones principales de la macro en Excel y su estructura.....	86
5.1.5 Gestión de personal en la Corporación Educando.....	91
6. Conclusiones.....	97
7. Recomendaciones.....	99
Referencias.....	100
Anexos.....	104

Lista de tablas

Tabla 1: Fases de metodología.....	25
Tabla 2: Diagnóstico del proceso de admisión de aspirantes nuevos.....	37
Tabla 3: Matriz DOFA Matrículas y admisiones.....	43
Tabla 4: Diagnóstico de flujo y recaudo dinero.....	52
Tabla 5: Matriz DOFA flujo y recaudo de dinero en la Corporación Educando.....	57
Tabla 6: Diagnóstico del proceso de gestión de personal.....	65
Tabla 7: Matriz DOFA Gestión de Personal en la Corporación Educando.....	68
Tabla 8: Formato FRCE-0 de recaudo y flujo de dinero.....	78
Tabla 9: Cuadro Comparativo de gestión de personal.....	79
Tabla 10: Diagrama de flujo Gestión de personal.....	81
Tabla 11: Formato FRCE-0 de recaudo y flujo de dinero.....	88
Tabla 12: Cuadro Comparativo de gestión de personal.....	92
Tabla 13: Formato GPCE-0 Gestión de personal.....	94

Lista de figuras

Imagen 1: Organigrama Corporación Educando.....	35
Imagen 2: Diagrama de flujo Admisiones y Matrículas.....	40
Imagen 3: Formato de Pre – Matrícula.....	50
Imagen 4: Talonario de ingresos y egresos	51
Imagen 5: Diagrama de recaudo y flujo de dinero en la I.E. Educando	54
Imagen 6: Gestión de personal en la corporación.....	67
Imagen 7: Macro en Excel botones principales	82
Imagen 8: Control de inventario.....	82
Imagen 9: Control ingresos y egresos	83
Imagen 10: Control recaudo diario	83
Imagen 11: Base de datos clientes	88

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito estandarizar y documentar los procesos administrativos de admisiones, matrículas, gestión de personal y finanzas en la Corporación Educando, dedicada a la educación por CLEI. (Según el ministerio de educación se definen como ciclos lectivos especiales integrados es decir unidades curriculares estructuradas, equivalentes a determinados grados de educación formal regular; constituidos por objetivos y contenidos pertinentes, debidamente seleccionados e integrados de manera secuencial para la consecuencia de los logros establecidos en el respectivo PEI) Se realizó una investigación cualitativa con diseño descriptivo.

Inicialmente se presenta una descripción de la corporación y en el primer capítulo se abordan conceptos sobre estandarización y documentación de procesos, identificando principios estratégicos y diferentes formatos útiles para el caso de estudio. En el segundo capítulo se efectuó un diagnóstico mediante entrevistas, análisis documental, observación directa y una encuesta. Esto evidenció oportunidades de mejora como actividades innecesarias, insuficiencia de controles y estandarización. Con base en teorías de procesos, se plantean mejoras para estos procesos misionales.

Seguidamente, se procederá a estandarizar y documentar formalmente los procesos de admisiones y matrículas, gestión de personal y finanzas. Esto implica definir actividades, responsables, controles y formatos estandarizados, tomando como base las brechas halladas inicialmente.

Lo anterior sentará bases para mejorar la calidad, eficiencia y trazabilidad en estas áreas administrativas clave para la gestión de la corporación educativa.

Palabras clave: gestión de calidad, gestión por procesos, documentación de procesos, sistemas de gestión, estandarización de procesos.

Abstract

The present work aims to standardize and document the administrative processes of admissions, enrollments, personnel management and finances at the Educando Corporation, dedicated to CLEI education. Qualitative research was conducted with a descriptive design.

Initially, a description of the corporation is presented and the first chapter covers concepts on standardization and documentation of processes, identifying strategic principles and different formats useful for the case study.

In the second chapter, a diagnosis was made through interviews, document analysis, direct observation and a survey. This highlighted opportunities for improvement such as unnecessary activities, insufficient controls and standardization. Based on process theories, improvements are proposed for these mission-critical processes.

Then, the processes of admissions, enrollment, personnel management and finances will be formally standardized and documented. This involves defining activities, responsibilities, controls and standardized formats, taking as a basis the gaps initially found.

The above will lay the foundations to improve quality, efficiency and traceability in these key administrative areas for the management of the educational corporation.

Key words: quality management, process management, process documentation, management systems, process standardization

Introducción

Dessler (2001) afirma que "la estandarización y documentación de procesos administrativos son un aspecto esencial en el ejercicio efectivo de cualquier organización o compañía. Estos procesos hacen referencias a las actividades y tareas que se ejecutan de manera habitual para lograr los objetivos y metas de la empresa". La estandarización genera consistencia y eficiencia, mientras que la documentación permite la evaluación y optimización de los procesos.

Según Hernández & Münch (2014), la estandarización de procesos aprueba reunir criterios de maniobra y reducir equívocos. La documentación de procesos estandarizados facilita su seguimiento, evaluación y mejora en organizaciones educativas u otras instituciones. Esta inexactitud se debe a un desorden empresarial, como resultado de una endeble estandarización de los métodos y técnicas manejadas en los diferentes procesos institucionales en dicha institución.

Por otra parte, Hodge, Anthony & Gales (2003), establece que la estandarización comprende entre otras acciones instituir operaciones y formalidades claras y constantes para dirigir y llevar a cabo las diferentes actividades administrativas. Esto apunta a que se sigan las mejores prácticas y se mermen las fallas y las variaciones en el desempeño institucional. Al estandarizar los procesos, se provee la capacitación de nuevos empleados y se mejora la eficacia y la calidad de los resultados.

En cuanto a la documentación de los procesos administrativos según Franklin E. (2014) esta abarca el registro y la descripción detallada de cada una de las fases y pasos que se alcanzan en la ejecución de una actividad, además comprende los recursos necesarios, los compromisos de cada persona implicada, los términos y las métricas de desempeño. La documentación proporciona una guía clara y precisa para que los empleados sigan los procedimientos establecidos y permita una mejor supervisión y control según Chiavenato, (2006).

La estandarización y documentación de procesos administrativos de igual forma suministra la mejora continua y la caracterización de áreas de oportunidad como señala Michael Hammer en su libro *“¿Cómo innovar la empresa a través de la tecnología de la información?”*

(1994) enfatiza la importancia de la documentación de procesos para identificar áreas de mejora y perfeccionar la eficacia operativa.

Educando Alianza es una institución educativa de carácter privado ubicada en el municipio de Itagüí – Antioquia, la cual se ha convertido en una importante entidad de formación humana y técnica para los jóvenes en el sur del Valle de Aburrá. Sin embargo, dicha empresa desde su fundación ha presentado problemas en el manejo del sistema de matrículas y admisiones, en el proceso de gestión de personal y manejos de dinero de manera manual, siendo este un problema principal de la corporación que tiene que ver directamente con la estandarización y documentación inadecuada de dichos procesos.

Con el objetivo de estandarizar y documentar los procesos operativos de la Corporación Educando; en este proyecto se lleva a cabo las siguientes etapas que consisten en: establecimiento de procesos y directrices organizacionales, elaboración de documentos de los procesos operativos y sensibilización del personal de la organización.

En este contexto, el actual trabajo de grado se plantea abordar la optimización de tres procesos críticos en la gestión de la misma, a saber: los procesos de matrículas y admisiones, la gestión de personal, el recaudo y flujo de dinero, ya que, al estandarizar y documentar los pasos específicos para el manejo del sistema de matrículas y admisiones, se puede reducir la posibilidad de errores en la inscripción de estudiantes y en la asignación de cursos.

De este contexto se puede afirmar que un proyecto de estandarización y documentación de procesos administrativos es importante debido a que garantiza la estabilidad, transparencia y eficiencia en las operaciones de una organización según lo establecido por Peter F. Drucker en su libro *“La práctica de la administración”*, enfatiza sobre la necesidad de establecer estándares y procedimientos claros para lograr una gestión eficiente y efectiva.

Por otro lado, con relación a la metodología aplicada consiste en un análisis descriptivo de cada proceso, identificando las etapas involucradas, los actores y sus responsabilidades, así como los documentos y sistemas de información utilizados.

El estudio se realiza a partir de información primaria recopilada en la institución mediante entrevistas con los responsables de cada proceso, y la observación directa de su ejecución. Asimismo, se consultan documentos internos como manuales, instructivos y registros. La presente investigación busca describir en detalle cada proceso administrativo, de manera que se identifiquen oportunidades de mejora para obtener mayor eficiencia y calidad en la gestión. Los resultados permitirán formular recomendaciones para optimizar estos procesos clave en la institución educativa.

Además, se ha implementado un enfoque participativo que involucra a los distintos actores relevantes en cada proceso, fomentando la colaboración y el intercambio de perspectivas. La retroalimentación obtenida de los responsables de cada área y del personal involucrado ha sido fundamental para comprender a fondo las complejidades y desafíos que enfrenta la institución en relación con sus procesos administrativos.

Esta metodología participativa permite identificar puntos críticos y posibles áreas de cuellos de botella, así como identificar oportunidades para la implementación de soluciones innovadoras y efectivas. Esta aproximación holística e inclusiva garantiza que las recomendaciones resultantes no solo sean factibles, sino también que cuenten con el respaldo y compromiso de quienes desempeñan un papel fundamental en la ejecución de dichos procesos en la corporación Educando. Luego de identificar los puntos críticos y las áreas potenciales de conflicto, se ha llevado a cabo un análisis detallado de las posibles soluciones, enfocándose en la viabilidad y efectividad de cada una de ellas.

Este enfoque objetivo permite entonces evaluar de manera exhaustiva las alternativas disponibles, considerando sus implicaciones a corto y largo plazo, así como su alineación con los objetivos estratégicos de la institución. Este enfoque riguroso y basado en datos garantiza que las soluciones propuestas estén respaldadas por un análisis objetivo y fundamentado, lo cual fortalece su aceptación y ejecución por parte de todos los involucrados.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Documentar y estandarizar los procesos administrativos de matrículas y admisiones, flujo de dinero y recaudo diario, y gestión de personal, de la Corporación Educando.

1.2 Objetivos específicos

1.2.1 Realizar un marco teórico sobre la estandarización y documentación de los procesos administrativos.

1.2.2 Efectuar un diagnóstico con el fin de mejorar los procesos de admisiones y matrículas, así como el flujo y recaudo de dinero y la gestión del personal de la Corporación Educando.

1.2.3 Estandarizar y documentar los procesos de admisiones y matrículas, de gestión de personal, así como el recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando con el propósito de mejorar dichos procesos para su aplicabilidad en la institución.

2. Marco Teórico

Este marco teórico explorará la importancia de la estandarización y la documentación en la administración educativa, desde una perspectiva general hasta áreas específicas como los procesos de matrículas y admisiones, recaudos y flujo de dinero, y la gestión de personal.

La estandarización y documentación de procesos administrativos en una corporación educativa son esenciales para avalar la eficacia, claridad y calidad en la gestión de todas las operaciones tal y como lo establece Gómez, L. (2010).

Gómez, L. (2010) establece en el artículo que la gestión de procesos es una estrategia para mejorar la competitividad de las instituciones educativas, en otras palabras, establece los siguientes puntos importantes con respecto a la gestión de procesos:

1. La gestión de procesos implica reconocer, documentar, estandarizar, medir y optimizar los procedimientos claves en una empresa.
2. En el contexto de una institución educativa, se refiere a procesos administrativos como admisión de estudiantes, matrículas, gestión de personal, recaudos y flujo de dinero etc.
3. Estandarizar y documentar estos procesos logra mejorar la eficacia, disminuir costos y errores, y proporcionar el control y mejora continua.
4. Al mejorar sus procesos administrativos internos, una institución educativa puede volverse más profesional en áreas como costos, eficacia de servicio, rapidez de respuesta, etc.

Hernández & Pulido, A. (2011), realizan un análisis de cómo la estandarización de procesos académicos y administrativos en instituciones educativas de nivel básico y medio permite mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

Concretamente, los autores señalan que la estandarización de procesos como la matrícula, la gestión de pagos y recursos humanos, a través de la documentación y formalización de operaciones, reduce ambigüedades, reduce errores e incertidumbre, mejora el control y seguimiento, y fomenta el uso eficaz de recursos.

2.1 Estandarización y Documentación en Procesos Administrativos

Robbins & Coulter (2018) aseveran que la estandarización y documentación de procesos administrativos es fundamental para garantizar la eficacia, la calidad y el cumplimiento de los objetivos de una organización. La estandarización permite la consistencia y eficiencia en la ejecución de procesos, mientras que la documentación posibilita evaluar y perfeccionar los procedimientos para alcanzar las metas organizacionales, de otra parte, la estandarización involucra instituir métodos y procedimientos análogos para llevar a cabo las acciones administradoras de manera permanente.

El autor Peter Drucker (1954), destacó la importancia de la documentación el cual sintetiza que la documentación apropiada de los procesos administrativos es primordial para alcanzar una misión eficaz y efectiva, ya que admite una comprensión clara de los roles, responsabilidades y actividades dentro de una organización. Drucker enfatizó en la importancia de la documentación de procesos, políticas y decisiones gerenciales como una parte principal de las empresas modernas. Específicamente, dicho teórico argumentó que la documentación metódica de las actividades administrativas, como los procedimientos operativos, flujos de trabajo y representaciones de puestos, es esencial para la coordinación efectiva, el control gerencial y la continuidad organizacional.

Asimismo, para Davenport (1993), establece que la documentación de procesos administrativos permite la estandarización de prácticas, la trazabilidad de transacciones y la reducción de errores además la adopción de sistemas de gestión de documentos electrónicos (EDMS), lo que facilita la creación, almacenamiento y búsqueda eficiente de documentos. (Riley, 2014). Asimismo, la documentación administrativa puede ser esencial para la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo. Otro punto de Robbins & Coulter (2018) subrayan que la estandarización implica establecer métodos y procedimientos uniformes para llevar a cabo las actividades administrativas de manera consistente.

2.2 Beneficios de la estandarización y documentación de procesos administrativos

Según Luz Stella Gómez (s, f), resalta siguientes puntos relevantes que deben tenerse en cuenta sobre la estandarización y documentación de procesos:

- A. Argumenta que la gestión por procesos es una sección clave para que los establecimientos educativos logren horizontes de clase mundial.
- B. Señala que la caracterización, documentación y estandarización de procesos críticos proporciona organización a las actividades orientadas a crear valor al estudiante/cliente.
- C. Muestra que operar con procesos documentados y estandarizados posibilita la medición de indicadores, el seguimiento y la mejora continua.
- D. Manifiesta que tener procedimientos claros e informados disminuye los errores y acrecienta la productividad.
- E. Representa la documentación de procesos como manuales, diagramas de flujo, fichas de procesos, entre otros.
- F. Indica ciertos procesos claves a documentar como matrículas, admisiones, flujo de dinero y recaudo diario etc.

Además, la estandarización y documentación de procesos administrativos proporcionan los siguientes beneficios:

Eficiencia Operativa: Los procesos estandarizados permiten una ejecución eficiente y predecible de tareas, reduciendo la redundancia y el tiempo de respuesta. Davenport, T.H. argumenta que la estandarización de procesos mediante su documentación y modelado promueve la consistencia, elimina pasos redundantes e innecesarios, facilita la medición del desempeño al igual que reduce los tiempos de ciclo y respuesta. (1993)

Transparencia: La documentación clara y accesible promueve la transparencia en todas las operaciones, lo que es esencial en el ámbito educativo para generar confianza entre los stakeholder o las partes interesadas o involucradas en un proyecto, empresa o proceso, y suelen tener un interés o influencia en el mismo, Barchilon, M.G. (2000)

Consistencia: La estandarización asegura que se sigan las mejores prácticas en todos los departamentos y actividades, manteniendo un alto nivel de calidad, así Haywood-Farmer (1998) presenta un modelo conceptual en el que argumenta que la estandarización de procesos y procedimientos operativos está positivamente correlacionada con la firmeza y calidad del servicio. Por lo tanto, la documentación de los procesos administrativos implica la creación y el mantenimiento de manuales, guías y otros documentos que describen en detalle los pasos a seguir

en cada actividad, por consiguiente, la documentación de los procesos no solo ayuda a estandarizar las operaciones, sino que también facilita la capacitación del personal y la mejora continua, tal y como lo expresan Michael Hammer & James Champy, (1994).

2.3 Estandarización y Documentación en Procesos de Matrículas y Admisiones

Los procesos de matrículas y admisiones son concluyentes en una corporación educativa, ya que instituyen quiénes serán los estudiantes que formarán parte de la comunidad educativa. Según Robbins & Coulter (2018), estos procesos contienen la admisión de solicitudes, la evaluación de los candidatos, la comunicación de resultados y la ratificación de matrícula, de igual manera "los procesos de admisión constituyen un elemento clave en la configuración del perfil de ingreso y egreso de los estudiantes, condicionando en gran medida el desempeño académico y la eficiencia terminal de las instituciones educativas". (Pérez, 2010, p.81)

Para estandarizar y documentar estos procesos, es importante instituir operaciones claras y objetivos para la elección de los estudiantes. Según Kotler & Armstrong (2016), es fundamental tener en cuenta factores como el beneficio académico, las habilidades y aptitudes, así como otros requerimientos específicos señalados por la institución educativa.

Por lo tanto, los procesos de matrículas y admisiones son críticos en una corporación educativa, es así como la estandarización y documentación en estos procesos incluyen:

Formularios de Solicitud: La estandarización de los formularios de solicitud garantiza que se recopilen los datos necesarios de manera consistente, según Johnson, R. (2011), la estandarización de los formatos por medio de los cuales se realiza el proceso de solicitud de ingreso a través del empleo de formatos análogos, sea impreso o forma electrónica, este avala la compilación consistente de los datos solicitados por el establecimiento educativo y para valorar las solicitudes de los estudiantes que posiblemente harán parte de la institución.

Requisitos de Admisión: Documentar los requisitos de admisión, como certificados de nacimiento y registros académicos, asegura que se cumplan las políticas de la institución, Santos, M.A. (2019), en su obra Políticas y procedimientos de admisión en la educación superior, establece que: la documentación apropiada, como certificados de nacimiento, notas académicas,

exámenes de procesos de estandarización, permiten el adecuado funcionamiento de las instituciones en cada aspecto que tiene que ver con la institucionalidad y convivencia.

Proceso de Evaluación: La documentación de los criterios y procedimientos de evaluación permite una revisión justa y transparente de las solicitudes. Según González, (2017). en su obra: *“Equidad y mérito en los procesos de admisión a la educación superior”*, el autor cita: “Desarrollar por escrito los criterios y procedimientos que se emplearán para evaluar las solicitudes de ingreso, facilita la revisión justa y transparente de los aspirantes, a la vez que permite estandarizar el proceso de selección con base en principios de equidad y mérito académico” (p.142)

2.4 Estandarización y Documentación en la Gestión de Recaudos y Flujo de Dinero:

El manejo apropiado de los recaudos y el flujo de dinero es fundamental para la sostenibilidad financiera de una corporación o institución educativa. Según Bragg, (2018), se deben establecer políticas y procedimientos claros para el registro y control de los ingresos, así como para la gestión de los gastos y la elaboración de informes financieros.

Es fundamental contar con un sistema de revisión interno que avale la claridad y la seguridad en el manejo de los recursos financieros. Según Horngren, Sundem & Stratton (2017), este sistema debe incluir la separación de funciones, la reconciliación periódica de cuentas y la auditoría interna, por lo tanto “implementar un sistema de control y revisión interno, con responsables que verifiquen los procesos financieros, permite avalar la claridad y seguridad en el manejo de los recursos de la institución educativa privada”. (Cruz, 2021, p. 89), es importantísimo para el funcionamiento óptimo de las instituciones educativas, es un contexto primordial para que una organización como una institución educativa subsista en un mundo globalizado como el actual. (Pérez, 2020, p.67).

En relación a la gestión financiera apropiada es esencial para la sostenibilidad de una corporación educativa. La estandarización y documentación que incluyen:

Facturación y Cobro: La estandarización de los procesos de facturación y cobro garantiza que los pagos se gestionan de manera eficiente y precisa. Pérez, S. (2019). Beneficios de la estandarización en los procesos de facturación y cobro.

Políticas de Descuento: La documentación de políticas de descuento, si corresponde, ayuda a evitar malentendidos y asegura la consistencia en su aplicación. Hernández, L. (2020).

Registros Financieros: La documentación detallada de todas las transacciones financieras asegura una contabilidad precisa y una auditoría sin problemas. Gómez, J. (2021). La documentación precisa de transacciones financieras.

2.5 Estandarización y Documentación en la Gestión de Personal

La gestión del personal en una corporación educativa incluye aspectos como la contratación, la mejora, la motivación y la conservación de los empleados. Según Dessler (2017), es fundamental establecer políticas y procedimientos claros para la selección y contratación de personal, así como para la evaluación del desempeño y el desarrollo de habilidades.

Además, Según Valle (2004), "la gestión del personal en una corporación educativa incluye aspectos como la contratación, la mejora, la motivación y la conservación de los empleados" (p. 189). Es decir, una apropiada gestión de recursos humanos tiene como resultados fundamentales poder tener un equipo que efectúa su trabajo de manera eficaz con un compromiso total en los colegios y universidades.

La estandarización de los procesos de gestión de personal envuelve formar políticas de recursos humanos que precisen los roles y compromisos, los criterios de valoración y los beneficios de desarrollo. Según Armstrong & Taylor (2017), esto contribuye a la equidad y la transparencia en la organización.

Por lo tanto, la gestión del personal es fundamental para conservar un entorno educativo eficaz y de alta calidad Según Chiavenato (2011), " la gestión del personal es fundamental para conservar un entorno educativo eficaz y de alta calidad".

De acuerdo a Valle (2004)," La gestión estratégica de los recursos humanos resulta decisiva para contar con docentes y personal administrativo competente, comprometido y motivado en las instituciones educativas".

Asimismo, según investigaciones realizadas en el campo de la gestión educativa, se ha demostrado que la estandarización y documentación de los procesos de admisión y registro conlleva numerosos beneficios. Por ejemplo, un estudio llevado a cabo por García & Pérez (s,f) encontró que la estandarización de los procedimientos de admisión y registro permite una mayor eficiencia en la gestión de estos procesos, lo que a su vez se traduce en una experiencia más satisfactoria para los solicitantes y los empleados involucrados. La estandarización y documentación de este contexto incluyen entonces:

Proceso de Contratación: Documentar el proceso de contratación, conteniendo representaciones de puestos y contratos, avala que se sigan habilidades justas y firmes, tal y como lo expresan, Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. & Schuler, R. (2007) en la gestión de los Recursos Humanos, por lo tanto, la documentación del proceso permite la estandarización, consistencia y transparencia en la selección y contratación del personal.

Evaluación del Desempeño: La documentación de los procesos de evaluación del desempeño admite un estudio justo y constructivo del personal. Según Chiavenato (2009), "la documentación de los procesos de evaluación del desempeño admite un estudio justo y constructivo del personal" como lo expresa en "*Gestión del Talento Humano*" (3a ed.). McGraw-Hill."

Desarrollo Profesional: La estandarización de las oportunidades de progreso profesional ayuda al desarrollo y conservación del personal, Según Gómez-Mejía, Balkin & Cardy (2008), por lo tanto, describir métodos claros para la constitución y dirección de carrera incita al personal y mejora su compromiso en la institución. El proceso de matrículas y admisiones es esencial para la entrada de nuevos estudiantes a la institución. La ingeniería industrial puede aplicar técnicas de análisis de flujo de trabajo y tiempo para identificar cuellos de botella, redundancias y oportunidades de mejora en la revisión de documentos, evaluación y comunicación con los solicitantes.

La gestión del dinero es crucial para el funcionamiento sostenible de la institución. Orientaciones de la ingeniería industrial, como la optimización de procesos económicos y la ejecución de sistemas de pago electrónicos, pueden contribuir a reducir errores en el cálculo de costos, emisión de facturas y registro de pagos, y la gestión del personal envuelve actividades como contratación, asignación de tareas y control de asistencia.

Los formatos son fundamentales en un proyecto de estandarización y documentación de un proceso administrativo en toda organización, en otras palabras, desempeñan un papel crucial en la estandarización y documentación de procesos administrativos en un instituto de educación, por que proporcionan estabilidad, suministran la comprensión, ahorran tiempo, perfeccionan la rendición de cuentas y originan la comunicación, favoreciendo en última instancia a la eficacia y seguridad de la gestión administrativa, algunas características significativas de los formatos son :

- 1. Consistencia y uniformidad:** Los formatos suministran una ordenación uniforme y firme para la compilación y presentación de datos en todos los aspectos del proceso administrativo. Como señala McAdam (2013), "la consistencia en la recopilación de datos es esencial para la toma de decisiones efectiva".
- 2. Facilitan la comprensión y el seguimiento:** Los formatos claros y bien esbozados hacen que la explicación sea más asequible y comprensible tanto para el personal interno como para los interesados externos. Según Hodge & Coccia (2010), "la documentación clara y accesible es fundamental para garantizar que los procedimientos administrativos sean entendidos y seguidos adecuadamente".
- 3. Ahorro de tiempo y reducción de errores:** Los formatos estandarizados agilizan el ingreso de datos y menguan la posibilidad de errores humanos. Según Hamilton y Perry (2019), "los formatos bien diseñados ahorran tiempo y reducen los errores, lo que a su vez aumenta la eficiencia del proceso administrativo".
- 4. Facilitan la auditoría y la rendición de cuentas:** Los formatos documentados permiten un rastreo más práctico de las transacciones financieras y de recursos humanos. Como indica Smith (2015), "los formatos adecuados son cruciales para la auditoría y la rendición de cuentas en cualquier organización".
- 5. Adaptabilidad y mejora continua:** Los formatos pueden aplicarse y actualizarse a medida que progresan los procesos administrativos y las normas. De acuerdo con Gupta y Jain (2018), "los formatos flexibles y revisables son esenciales para permitir la mejora continua en la gestión administrativa".
- 6. Facilitan la comunicación interdepartamental:** Los formatos estandarizados animan la comunicación efectiva entre diferentes dependencias dentro de la corporación educativa. Según McLean y Anthony (2017), "los formatos comunes facilitan la colaboración y la comunicación entre equipos administrativos".

Clases de formatos

Las clases de formatos desempeñan un papel crucial en la gestión empresarial y educativa, ya que suministran una distribución organizada para la colección y exposición de información. Como destaca Peter Drucker, un destacado experto en administración, "lo que no se mide, no se

puede mejorar" es así como los formatos son herramientas que permiten medir y documentar datos de manera efectiva.

Por ejemplo, los formularios de solicitud de empleo, como sugiere Susan M. Heathfield, autora de *"Human Resources Management"*, son notables para la contratación de personal, pues estos ofrecen una forma estandarizada de valorar y cotejar candidatos. Además, los informes financieros y presupuestos, como resalta Warren Buffett, uno de los inversionistas más célebres del mundo, son jueces para la toma de determinaciones informadas en los negocios.

Formato de descripción de procedimientos: Este formato debe contener los pasos minuciosos para llevar a cabo cada proceso administrativo, desde la programación hasta la realización y rastreo. Es importante detallar los compromisos de cada persona implicada y los plazos establecidos.

Formato de registro y seguimiento: Este formato permitirá documentar todas las actividades realizadas en los procesos administrativos. Debe incluir campos para registrar la fecha, el responsable, las acciones realizadas y los resultados obtenidos. Esto facilitará el seguimiento y la evaluación de la validez de los procesos.

Formato de evaluación de calidad: Este formato se usa para evaluar la calidad de los procesos administrativos. Consigue circunscribir preguntas concretas sobre la eficacia, la transparencia y la satisfacción de los usuarios. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar medidas correctoras.

Formato de control de documentos: Este formato se utiliza para gestionar y controlar la documentación relacionada con los procesos administrativos. Debe incluir campos para registrar el número de versión, la fecha de vigencia y los cambios realizados. Esto garantizará la actualización y disponibilidad de la documentación relevante.

Por lo tanto, la documentación y mejora de procesos administrativos en una institución educativa son fundamentales para garantizar una gestión eficiente, transparente y efectiva de sus operaciones. La ingeniería industrial proporciona enfoques y herramientas valiosas para analizar, diseñar y optimizar estos procesos. En este marco teórico, se explorarán conceptos claves

relacionados con la documentación y mejora de tres procesos administrativos específicos: matrículas y admisiones, recaudo y flujo de dinero, y gestión de personal.

Es importante, por lo tanto, tener claro cómo se va a estandarizar y documentar los procesos administrativos, en efecto los procesos administrativos son fundamentales para el funcionamiento eficiente y efectivo de una organización. Estandarizar y documentar estos procesos es crucial, ya que proporciona una serie de beneficios tanto a corto como a largo plazo, es importante entonces saber que los procesos de admisiones y matrículas, recaudo y flujo de dinero, y gestión de personal hacen parte fundamental de este contexto administrativo.

Procesos de Matrículas y Admisiones Optimizados: Se espera que, al finiquitar el proyecto, los procesos de matrículas y admisiones de la Corporación Educando sean más eficientes y transparentes.

Flujo de Recaudos y Dinero Eficiente: Se anticipa que el proceso de recaudo y manejo de dinero será más eficiente y seguro. La ejecución de prácticas de registro por medio de una macro en Excel contribuirá a un control más inexorable que reducirá los errores en los cálculos financieros y proporcionará la generación de informes exactos sobre las entradas y salidas de dinero.

Gestión de Personal Mejorada: Se espera que la gestión de personal sea más efectiva y bien constituida. La revisión de políticas y operaciones aprobará una asignación más adecuada de los recursos humanos, lo que repercutirá en una distribución eficiente de los compromisos y una mejor comunicación interna.

Por lo tanto, el principal resultado de un proceso de estandarización y documentación de los procesos administrativos de admisiones, matrículas y recaudo de dinero en una corporación educativa será la documentación completa y detallada de dichos procesos. Esto implica la creación de formatos, procedimientos y lineamientos claros y consistentes que guíen la ejecución de estas actividades.

3. Metodología

El enfoque metodológico a emplear en este proyecto será de carácter descriptivo, a razón de que es necesario recopilar datos de la entidad educativa que posibiliten llevar a cabo un análisis exhaustivo de la situación, lo cual a su vez permitirá dirigir adecuadamente los esfuerzos y alcanzar de manera efectiva los objetivos propuestos. Esta orientación descriptiva nos brindará la oportunidad de obtener una comprensión detallada de la realidad educativa, posibilitando así la toma de decisiones fundamentadas y el diseño de estrategias acordes a las necesidades identificadas.

El proyecto se enfoca en comprender y mejorar los procesos, prácticas y percepciones relacionadas con la estandarización y documentación, a través de la observación, entrevistas, análisis de documentos y creación de formatos y manuales, para alcanzar los objetivos el proyecto tienen las siguientes fases fundamentales a saber: la descripción de procesos y líneas de la organización o corporación educativa, realizar un análisis detallado de los procesos de admisiones y matrículas, flujo de dinero y gestión de personal en la institución educativa, lo que implica identificar las actividades involucradas, los responsables de cada tarea y los documentos utilizados en cada proceso, la realización de los documentos y la estandarización de los procedimientos o procesos operativos, y una óptica objetiva de sensibilizar al personal de la institución, esta metodología estará organizada de la siguiente forma:

Tabla 1:

Fases de metodología

FASE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES
1	Descripción de procesos y líneas de la organización o corporación educativa educando	<ul style="list-style-type: none"> a. Identificar y mapear todos los principales procesos involucrados en la gestión de la corporación educando. b. Describir el funcionamiento y la secuencia de actividades de cada proceso.
2	Análisis detallado de los procesos en estudio los cuales son admisiones, matrículas, flujo de dinero y gestión de personal	<ul style="list-style-type: none"> a. Seleccionar para un análisis más profundo los procesos de admisiones y matrículas, flujo de dinero y gestión de personal por ser críticos en la Corporación Educando. b. Identificar cuellos de botella, duplicidad de funciones y oportunidades de mejora.
3	Identificación de actividades, responsables y documentos involucrados en cada proceso	<ul style="list-style-type: none"> a. Para cada actividad de los procesos analizados, determinar funciones, responsabilidades y documentos o formatos utilizados. b. Elaborar matrices en las que se capture esta información para entender bien el funcionamiento actual.
4	Realización de documentos y estandarización de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> a. Unificar y estandarizar formatos y procedimientos enviados en b. las áreas analizadas sobre la base del entendimiento generado en las fases anteriores.
5	Sensibilización del personal sobre la metodología	<ul style="list-style-type: none"> a. Socializar con el personal los cambios en la documentación de los procesos estandarizados. b. Capacitar sobre la forma correcta de ejecutar estas actividades y motivar hacia la mejora continua.

Fuentes de información

Fuentes primarias de las visitas semanales en el segundo semestre de 2023, se recopiló información relevante por parte de los miembros de Corporación Educando, que incluye 2 recepcionistas, un docente responsable y un empleado de oficios varios.

Fuentes secundarias. Se recopilaron archivos que comparte la Corporación Educando, incluyendo su trayectoria histórica, así como su funcionamiento en la actualidad. Además, se utilizaron como referencia los trabajos de grado elaborados por pasantes anteriores, los cuales abordaban aspectos vinculados a los temas a desarrollar en el marco de este proyecto.

Es así como con el propósito de realizar una retroalimentación efectiva, se llevaron a cabo una serie de encuentros del equipo principal de la Corporación Educando entre ellos , las recepcionistas , un docente encargado , la secretaría y con el dueño y socio de la institución, con el único objetivo de buscar información clara sobre la situación actual de los procedimientos de admisión y matrícula, el recaudo y flujo de dinero, así como la gestión de cada uno de ellos y su situación personal en la institución educativa. Se puso especial énfasis en el análisis pormenorizado de las actividades inherentes a cada una de las etapas detalladas en el cuadro número 1, con el fin de evaluar minuciosamente el estado actual de cada una, identificar los problemas más críticos y, posteriormente, diseñar e implementar medidas correctivas que conduzcan a una mejora continua del proceso. Este enfoque se alinea con la estandarización y documentación de los mencionados procesos, asegurando la coherencia y objetividad en la gestión de los mismos.

De lo anterior podemos afirmar que el proyecto tiene como objetivo analizar y comprender los procesos administrativos en la Corporación Educando para mejorar su funcionamiento. En particular, se enfocará en los procesos de matrículas, admisiones, recaudos y flujo de dinero y gestión de personal.

Inicialmente, se registrarán las áreas de mejora y oportunidades de estandarización en estos procesos. Luego, se documentarán procedimientos claros y estandarizados, incluyendo la creación de formatos de registro, manuales y guías. Por ejemplo, para el flujo de dinero se definirán controles internos, responsabilidades y se implementará una macro de Excel para su control. Asimismo, se analizarán las formas actuales de contratación, capacitación y evaluación de personal, identificando brechas. Se establecerán políticas y procedimientos equitativos y eficaces para la gestión de talento humano, los cuales quedarán documentados en guías, formatos y manual de procedimiento.

En resumen, a través de la documentación, estandarización y control de procesos clave se busca tener una gestión administrativa más eficiente y efectiva en la Corporación Educando. La herramienta Excel apoyará específicamente la mejora en los procesos de flujo de dinero y gestión de personal. El enfoque está en comprender, optimizar y establecer guías claras para los procedimientos administrativos relevantes de la organización educativa.

3.1 FASE 1: Líneas de la organización de la Corporación Educando

En esta fase se precisan los procesos indispensables para un correcto sistema de calidad, concerniente directamente con el servicio que se presta como empresa, o institución. Este sistema de gestión se pondera o se jerarquiza de acuerdo a una adecuada clasificación de todos los procesos en una institución de educación, en otras palabras, su clasificación tiene que ver con el hecho de hacer parte del direccionamiento estratégico, operativos o de apoyo, para la recopilación de toda la información y el estudio analítico que le concierne. Por último, se realiza un análisis de las directrices institucionales como la misión, la visión, política y objetivos de calidad (mapa de procesos).

Las compañías necesitan contar con una configuración estratégica de los procedimientos empresariales para alcanzar sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo. Este requisito implica la necesidad de definir las tareas de cada unidad operativa y elaborar los planes estratégicos de la empresa. Para lograrlo, es fundamental que las compañías adopten un enfoque centrado en los procesos, que permita identificar y definir las interacciones del sistema de procesos. Este enfoque facilita la comprensión y optimización de las actividades empresariales, contribuyendo así al logro de los objetivos establecidos.

Resultados esperados: Se exhibe el diagrama de procesos, los lineamientos estratégicos y las pautas de excelencia de la entidad. Estos elementos ofrecen una visión integral de la estructura operativa, los fundamentos que guían las decisiones estratégicas y los estándares de calidad que rigen las operaciones de la organización. El mapa de procesos muestra la secuencia y la interrelación de las actividades clave, los principios estratégicos delimitan la

orientación a largo plazo, y las directrices de calidad establecen los criterios para asegurar la excelencia en todos los aspectos del desempeño organizacional.

3.2 FASE 2: Procesos de admisiones, matrículas, flujo de dinero y gestión de personal

Los procesos de admisiones y matrículas son fundamentales en el funcionamiento de cualquier institución educativa. En el caso de los colegios o instituciones de educación secundaria, en este caso como educando, se analiza las características que hacen parte de la institución, estos procesos implican la planeación y difusión de la convocatoria, recepción de documentos, evaluación y selección de aspirantes, formalización de la matrícula y finalmente la inducción de los nuevos alumnos a la institución.

Resultados esperados: Se lleva a cabo la descripción detallada de cada procedimiento, identificando su secuencia y su interrelación. Este proceso implica la realización de entrevistas individuales con las personas encargadas en la Corporación Educando del proceso de admisiones y matrículas, con el fin de obtener una comprensión profunda de sus funciones, interacciones y requerimientos. A través de estas entrevistas, se recopila información valiosa que permite documentar de manera exhaustiva cada paso del proceso, así como identificar posibles áreas de mejora y optimización en la ejecución de las tareas, Se realiza la gestión documental del proceso de admisiones y matrículas, donde se crean, actualizan y estandarizan procedimientos y formatos. Para llevar a cabo la organización documental del proceso, se ejecutan encuentros con los encargados del proceso para el levantamiento de la información y se establecen las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el procedimiento actual para la admisión de nuevos estudiantes en la institución Corporación Educando?
2. ¿Cuáles son los requisitos documentales necesarios para completar el proceso de admisión y matrícula de un estudiante?
3. ¿Qué criterios se utilizan para evaluar las solicitudes de admisión de nuevos estudiantes?
4. ¿Cuáles son los pasos específicos que un estudiante debe seguir para completar el proceso de matrícula una vez que ha sido admitido?
5. ¿Existe un sistema o software específico que se utiliza para gestionar el proceso de admisión y matrícula? En caso afirmativo, ¿cuáles son sus características principales?

6. ¿Cómo se asegura la transparencia y equidad en el proceso de admisión de estudiantes en la institución educativa?
7. ¿Cuál es el plazo típico para completar el proceso de admisión y matrícula, desde la solicitud inicial hasta la confirmación final?
8. ¿Hay algún tipo de orientación o apoyo disponible para los padres y estudiantes durante el proceso de admisión y matrícula?

3.3 FASE 3: Análisis proceso flujo y recaudo de dinero diario

El proceso de recaudo y flujo de dinero en una institución educativa hace parte fundamental porque permite tener claro y documentado todo el proceso desde que se genera la obligación de pago por parte de los alumnos, hasta que el dinero ingresa a las cuentas de la institución. Esto previene errores y ayuda a identificar oportunidades de mejora, además también minimiza el riesgo de pérdidas, robos o manejo inadecuado del dinero en efectivo. Al mapear detalladamente el flujo, se sabe en todo momento quién debe custodiar y trasladar el dinero.

Resultados esperados: Se lleva a cabo la representación minuciosa de cada procedimiento, identificando su secuencia y la relación entre ellos. Este proceso implica la elaboración de entrevistas individuales con las personas encargadas en la Corporación Educando del recaudo y flujo de dinero, con el objetivo de obtener una comprensión acentuada de sus funciones, interacciones y exigencias financieras. A través de estas entrevistas, se colecciona información valiosa que permite documentar de manera exhaustiva cada paso del proceso, así como reconocer posibles áreas de mejora y optimización en la ejecución de las tareas financieras. Se realiza la gestión documental del proceso de recaudo y flujo de dinero, donde se crean, reemplazan y estandarizan procedimientos y formatos financieros por medio de un medio digital y formatos de procedimiento.

Para llevar a cabo la estructura documental del proceso en mención, se realizan reuniones con los encargados de los procesos financieros para el levantamiento de la información y se establecen las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se siguen actualmente para el recaudo y manejo del dinero en la Corporación Educando?
2. ¿Se han identificado posibles áreas de mejora en el proceso de recaudo y manejo de dinero que podrían optimizarse?

3. ¿Cuál es la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando?
4. ¿Qué sistemas o herramientas se utilizan actualmente para gestionar el recaudo y flujo de dinero, y cómo se integran con la documentación del proceso?
5. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades de los empleados involucrados en el flujo de dinero, y cómo se documentan estas funciones?
6. ¿Cómo se garantiza la transparencia y la eficiencia en el flujo de dinero, y qué medidas se están considerando para mejorar la gestión financiera en la Corporación Educando?

3.4 FASE 4: Análisis de gestión del personal

En general, mejorar la gestión del personal repercute directamente en la calidad del servicio educativo que se brinda a los alumnos, así como permite evaluar si se cuenta con la plantilla adecuada de docentes, directivos y personal administrativo y de apoyo para cubrir de manera eficiente las necesidades de la institución, de otra parte es importante también porque sirve para revisar que el perfil de puestos y las funciones asignadas sean las más adecuadas para aprovechar el talento del personal.

Resultados esperados: Se realiza una representación detallada de cada proceso y también se identifica su orden y relación entre ellos. Este proceso implica la realización de entrevistas cara a cara con los empleados del departamento de RRHH de Corporación Educando si existe, para conocer en profundidad sus funciones, interacciones y requisitos laborales. A través de entrevistas se recoge información valiosa, que permite documentar exhaustivamente paso a paso el proceso e identificar posibles objetivos de mejora y optimización en la implementación de las tareas de gestión de personal. Se realiza la documentación del proceso de gestión de personal, en el que se crean, reemplazan y estandarizan métodos operativos y de trabajo mediante herramientas y procedimientos digitales. Para implementar la estructura documental del proceso correspondiente, se organizan reuniones con los responsables de los procesos de trabajo para recopilar información y se elaboran las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se siguen actualmente para la gestión de personal en la Corporación Educando?
2. ¿Qué interacciones o relaciones existen entre los distintos procesos en la gestión de personal, y cómo se documentan estas interrelaciones?

3. ¿Cuáles son los requisitos documentales necesarios para llevar a cabo la gestión de personal de manera adecuada en la Corporación Educando?
4. ¿Cuál es la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de gestión de personal en la Corporación Educando?
5. ¿Qué sistemas o herramientas se utilizan actualmente para gestionar la gestión de personal, y cómo se integran con la documentación del proceso?
6. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades de los distintos actores involucrados en la gestión de personal, y cómo se documentan estas funciones?
7. ¿Cómo se garantiza la transparencia y la eficiencia en la gestión de personal, y qué medidas se están considerando para mejorar la gestión de recursos humanos en la Corporación Educando?

3.5 FASE 5: Sensibilización del personal sobre la metodología

La sensibilización del personal sobre la metodología a utilizar en un proyecto de estandarización y documentación de los procesos de admisión y matrícula, recaudo y flujo de dinero, y gestión de personal es de vital importancia para garantizar el éxito de dicha iniciativa. A través de esta sensibilización, se busca lograr que todo el personal involucrado en estos procesos comprenda y adopte la metodología propuesta, lo que a su vez contribuirá a mejorar la eficiencia, la calidad y la transparencia de dichos procesos.

En un estudio realizado por Johnson y Smith (2018), se encontró que la sensibilización del personal es un factor clave para el éxito de los proyectos de estandarización y documentación de procesos. Según los autores, cuando el personal está debidamente informado y capacitado sobre la metodología a utilizar, se crea un ambiente propicio para la implementación exitosa de dichos proyectos. Esto se debe a que el personal comprende la importancia de seguir los procedimientos establecidos, lo que a su vez contribuye a minimizar errores, evitar retrasos y mejorar la eficiencia general de los procesos.

RESULTADOS ESPERADOS: Análisis de los procesos en estudio y documentación y estandarización de los procesos de admisiones y matrícula, flujo de dinero y recaudo diario, gestión de personal.

4 Resultados y Análisis

4.1 Directrices institucionales de la corporación educando

De acuerdo con los lineamientos globales y nacionales, el Instituto Educando se esfuerza por apoyar su desarrollo como institución de educación secundaria para fortalecer continuamente la educación y crear oportunidades para adultos y adultos mayores que no hayan completado una licenciatura; presenta una propuesta educativa innovadora que ayuda a mejorar la calidad de la educación de jóvenes y adultos incorporando avances educativos, especialmente aquellos relacionados con escenarios de aprendizaje mediados por las tecnologías de la información y la comunicación, que pretenden responder adecuadamente a las necesidades educativas. personas excluidas del servicio educativo colombiano por diversas circunstancias.

La misión y visión de la Corporación Educando establecen claramente este esfuerzo por medio del cual brinda este servicio eficaz en el municipio de Itagüí y área metropolitana a población vulnerable, es importante analizar lo que dicen misión y visión, fundamentos filosóficos, objetivos describen lo siguiente:

1. Misión: Educando es una organización de carácter educativo, con un equipo interdisciplinario que propende por la formación de ciudadanos capaces de transformar sus realidades y dinámicas territoriales desde la academia por ello buscan continuamente la formación integral de jóvenes y adultos con el objetivo de incluirlos en la educación formal, clasificándolos para el trabajo; de tal forma que logren un impacto al desarrollo familiar, empresarial y social.

“La misión delimita específicamente las actividades comerciales en las que se desenvuelve la corporación educanda, los requerimientos de los clientes que satisface por medio de elaboraciones y servicios de calidad, el ámbito comercial en el que ejerce influencia y la reputación que pretende proyectar ante la colectividad. Resalta conceptos como la formación integral, la transformación social y el impacto familiar y empresarial.

2. Visión: En el 2030, la institución estará posicionada y será reconocida por su propuesta educativa, su impacto Educativo y social a partir de un modelo de trabajo educativo, investigativo e innovador como lo son los ciclos de aprendizaje, que incide en el fortalecimiento de la autonomía, la identidad de las personas, comprometidos con una sociedad multicultural en los procesos de formación pedagógica, empoderada de su accionar.

“La visión trazada para el grupo Educando enfatiza tres objetivos principales: ser reconocido como la entidad más confiable y segura en su campo, líder indiscutible en soluciones educativas/de gestión y el mejor espacio para todos”. Así, la visión muestra el camino que conduce al éxito sostenible” esta visión plantea un horizonte ambicioso al 2030 de tener dos modalidades independientes (jóvenes y adultos), con metodologías especializadas y apoyo de programas de extensión.

3. Filosofía institucional: La Institución Educando, bajo el lema: “Educación popular con el corazón abierto a la calidad”, concibe y asume la educación popular como una propuesta ética, política y pedagógica para transformar la sociedad, de modo que sus estudiantes se conviertan en sujetos de derechos, actores de su vida y de un proyecto humanizador de sociedad y de nación, recoge de manera apropiada los conceptos de educación popular y transformación social. Transmite la orientación humanista y de derechos que se busca inculcar.

4. Política de calidad: En la Institución educativa Educando, se concibe la calidad educativa como aquella que potencia el desarrollo pleno de todas las dimensiones del individuo, valorando su pertinencia socio- cultural y la construcción de conocimientos, actitudes y habilidades, que mejoren su calidad de vida, favoreciendo una sociedad más justa y humana. Resalta adecuadamente una visión completa de la calidad educativa que incluye el desarrollo personal, pertenencia cultural y mejoramiento de la calidad de vida.

Estas directrices proporcionan un camino a través del cual los esfuerzos de mejora de la calidad pueden coordinarse con la planificación institucional y cuestiones clave como la definición de objetivos, el establecimiento de políticas, la asignación de recursos, la implementación de programas de gestión, etc. Los lineamientos de calidad son, por tanto, los mecanismos rectores que unen y estimulan las actividades de una empresa u organización para alcanzar la excelencia, la competitividad comercial y la satisfacción integral del beneficiario de los productos y servicios. Su

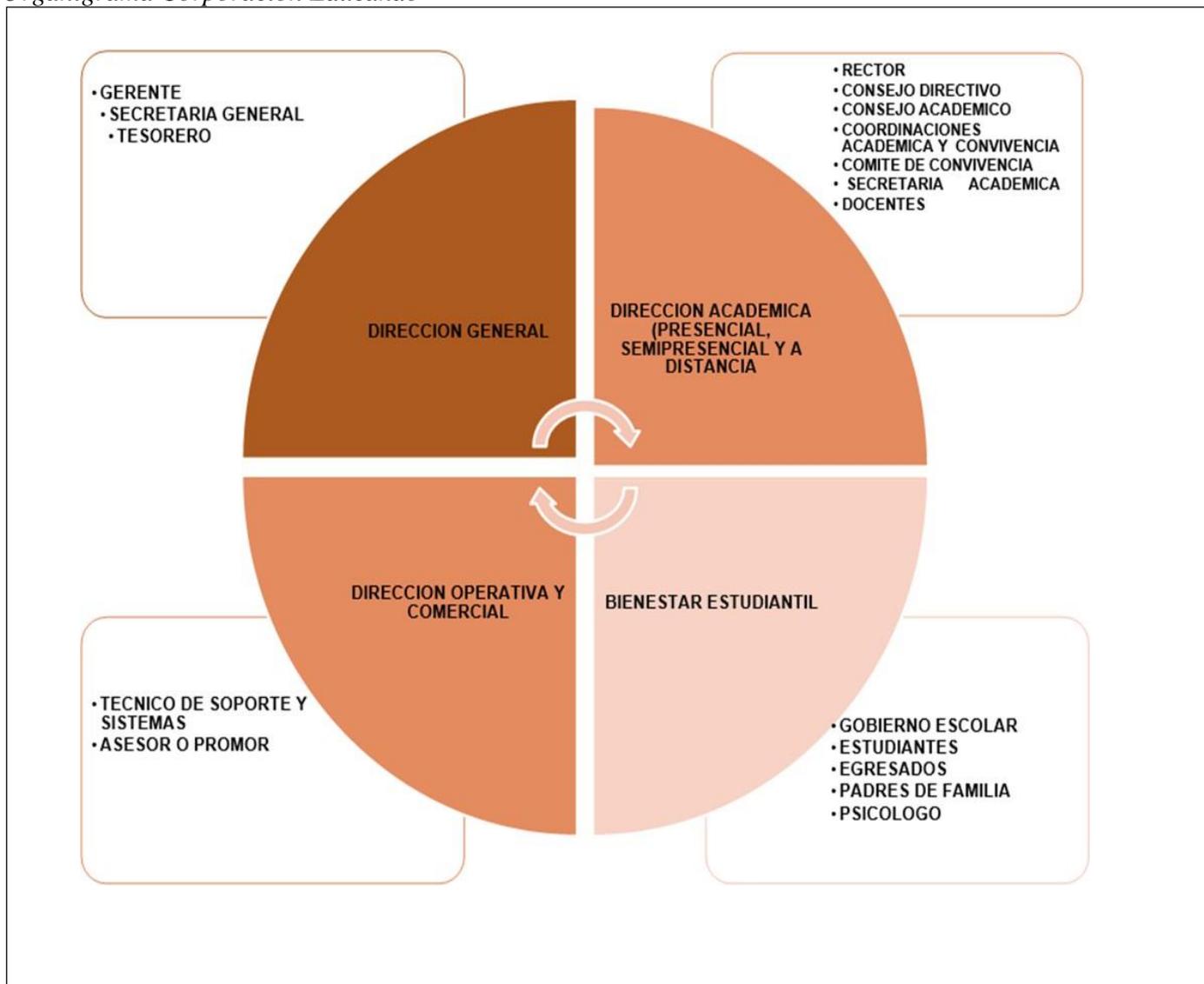
cuidadoso seguimiento contribuye al éxito global y sostenible de todos los negocios.

5. Objetivos de calidad: Brindar una educación de calidad, accesible a todos los ciudadanos, posicionando la Institución como inclusiva y diversa, garantizando la equidad y el derecho a la educación, otro objetivo es fortalecer los procesos administrativos, pedagógicos, investigativos y de proyección a la comunidad de la institución; haciéndolos flexibles, pertinentes e innovadores. Se centran en dos aspectos clave: accesibilidad/inclusión y fortalecimiento de procesos institucionales.

En conclusión, las directrices analizadas denotan una orientación social y humanista apropiada para una institución educativa de este tipo. Tienen un enfoque transformador y de derechos que es positivo. Se recomienda establecer indicadores y metas más concretas sobre el alcance e impacto esperado en la visión y objetivos.

Imagen 1

Organigrama Corporación Educando



Fuente: Tomado del PEI institucional

4.2 Diagnóstico de la situación actual

La Corporación Educando actualmente presenta oportunidades de mejora en la documentación y estandarización de sus principales procesos administrativos, específicamente matrículas, admisiones, recaudos y flujo de dinero y gestión de personal. Al realizar un análisis, se identifica que estos procesos no se encuentran suficientemente documentados, lo que genera falta de claridad en los procedimientos, roles y responsabilidades. De igual forma no existen estándares unificados para su ejecución, lo que se traduce en ineficiencias, reprocesos, posibles riesgos financieros o legales, y limitaciones para el control y seguimiento, todo esto sucede tal y como se muestra en la siguiente tabla de información a manera de entrevista que se realiza a los encargados de los diferentes procesos institucionales. Se deben tener por lo tanto en cuenta los siguientes puntos importantes que se han estudiado en la corporación educando:

4.2.1 Matrícula y admisiones El proceso de admisiones y matrículas de la corporación

Educando establece que su realización es la siguiente:

Primeramente, se debe tener en cuenta que la admisión es el acto por el cual la Corporación Educando selecciona la población estudiantil que solicite inscripción voluntariamente, a quienes de acuerdo con los principios y valores establecidos por el plantel pueden matricularse en los cursos que ofrece. Después de recibir información personal del candidato lo cual se puede hacer a través de correo electrónico o vía telefónica, el coordinador académico estará encargado de colocarse en contacto con el estudiante, luego debe establecer una cita para una entrevista; si el estudiante es aceptado, el secretario académico de la institución le enviará al estudiante el formato de matrícula que debe diligenciar completamente, el contrato de matrícula, el calendario académico, información sobre proceso y pagos de tarifas (Matrícula + Pensión) otros cobros (Papelería, Seguro estudiantil y Derecho de Grados).

Cumplido con cada uno de estos requisitos, de parte del estudiante, el secretario Académico procede a registrar al estudiante en el libro de matrícula, software Académico y registro de asignaturas en la Plataforma Educativa dispuesta por la Institución; acto seguido el encargado de hacer el seguimiento le dará las indicaciones pertinentes para ingresar a la Plataforma Educativa, para que realice el curso de inducción al sistema educativo de la institución, el cual tiene una duración aproximada entre quince y veinte días.

Por último, aprobado satisfactoriamente este curso mencionado, el secretario Académico registra cada una de las asignaturas que corresponden a cada Grado de secundaria o CLEI, de acuerdo a él orden del proceso de admisiones y matrículas se construyó la siguiente información de la Corporación Educando plasmada en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Diagnóstico del proceso de admisión de aspirantes nuevos

Diagnóstico del proceso de admisión de aspirantes		
Procedimientos de admisión de aspirantes estipulado por el PEI Educando Alianza	Rol del empleado a cargo	Grado de conocimiento del procedimiento
Solicitud de inscripción	A. Secretaria B. Recepcionista 1 C. Recepcionista 2 D. Docente auxiliar	A. ✓
		B. ✓
		C. ✓
		D. ✓
Recepción de información personal		A. ✓
		B. X
		C. X
		D. ✓
Entrevista		A. ✓
		B. X
		C. X
		D. X
Aceptación del estudiante		A. ✓
		B. ✓
		C. ✓
		D. ✓
Diligenciamiento de requisitos	A. ✓	
	B. X	
	C. X	
	D. ✓	
Registro del estudiante	A. ✓	
	B. X	
	C. X	
	D. X	
Inducción al sistema educativo	A. ✓	
	B. X	
	C. X	
	D. X	
		✓ Alto X Bajo

Descripción del proceso según la ilustración anterior

El proceso de matrícula involucra varios pasos y diferentes personas tienen conocimiento de ciertas partes del proceso.

Las recepcionistas están a cargo de los primeros pasos:

- 1. Solicitud de inscripción:** Las recepcionistas reciben la solicitud de inscripción del estudiante interesado en matricularse.
- 2. Recepción de información personal:** También reciben y archivan la información personal del estudiante como documentos de identidad, calificaciones previas, etc.

Las recepcionistas participan a veces en:

- 1. Diligenciamiento de requisitos:** A veces ayudan al estudiante a diligenciar otros requisitos como formularios, encuestas, etc.

La propietaria y el auxiliar administrativo tienen conocimiento de casi todo el proceso:

- 2. Entrevista:** Realizan una entrevista al estudiante postulante para conocerlo más a fondo.
- 3. Aceptación del estudiante:** Evalúan la información recogida y deciden si aceptar o no al estudiante en la institución.
- 4. Registro del estudiante:** Si es aceptado, registran al estudiante en el sistema como estudiante activo.
- 5. Inducción al sistema educativo:** Finalmente, se programa una inducción para que el estudiante conozca el sistema educativo de la institución.

En resumen, las recepcionistas participan al inicio del proceso, mientras que la dueña y el auxiliar administrativo supervisan los pasos decisivos de evaluación, aceptación e inducción del nuevo estudiante admitido.

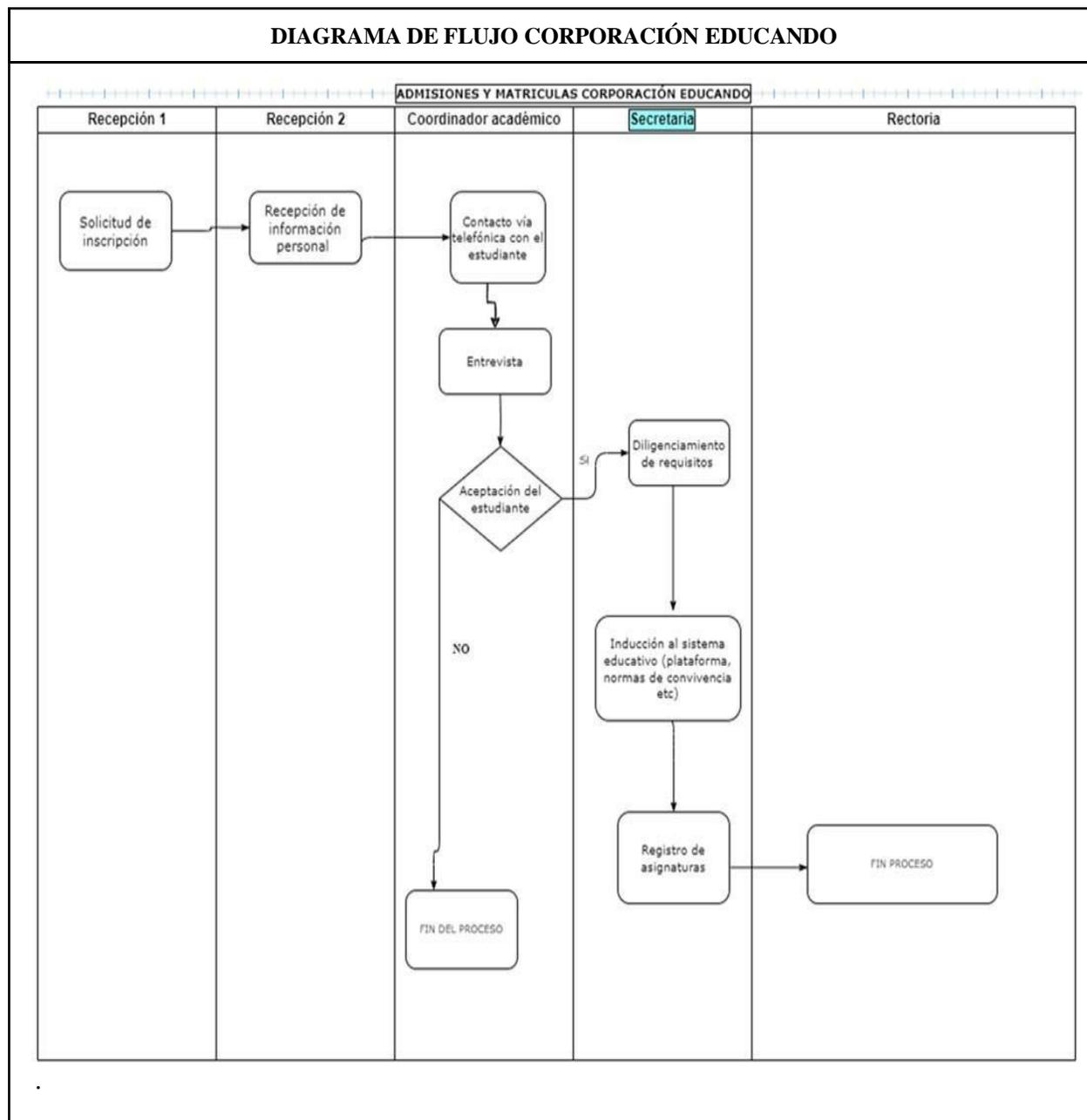
En otros términos, este proceso normalmente se hace así según la corporación: El proceso inicia cuando el estudiante solicita voluntariamente la inscripción a la institución. Esta recibe información personal del candidato vía correo electrónico o teléfono. Luego, el coordinador académico se pone en contacto con el estudiante para agendar una entrevista. En esta, se evalúa si el estudiante cumple con los principios y valores de la institución para poder ser admitido. Si es aceptado, el secretario académico le envía los formularios de matrícula para diligenciar, junto con el contrato, calendario académico e información sobre pagos. Una vez el estudiante complete estos requisitos, el secretario registra al estudiante en el sistema de

matrículas, la plataforma educativa y asignaturas. Posteriormente, el encargado de seguimiento indica al estudiante cómo ingresar a la plataforma para realizar un curso de inducción de aproximadamente 15-20 días. Este curso debe ser aprobado satisfactoriamente.

Finalmente, el secretario académico registra en el sistema las asignaturas definitivas del grado en el que fue admitido el estudiante. En resumen, intervienen el coordinador académico, secretario académico y encargado de seguimiento en el proceso de admisión y matrícula. El estudiante debe cumplir con requisitos, formularios, pagos y curso de inducción para completar exitosamente su vinculación. Este proceso parece tener un enfoque integral, asegurando que los estudiantes estén debidamente informados y preparados antes de comenzar sus estudios en la institución. Además, la atención personalizada en etapas como la entrevista y la inducción al sistema educativo puede contribuir a una experiencia de ingreso más efectiva. El diagrama de flujo en la imagen 2, se especifica cómo se realiza el proceso.

Imagen 2

Diagrama de flujo Admisiones y Matrículas de la Corporación Educando



Fuente: *Elaboración propia*

Explicación del diagrama de flujo: Proceso de admisiones y matrículas de la corporación Educando

A. Solicitud de inscripción

El estudiante solicita inscripción voluntariamente según el PEI, este es uno de los primeros pasos que se siguen en este proceso, la solicitud se le entrega la estudiante cuando este llega a la institución, generalmente es un estudiante referido por otro o eventualmente por personas que conocen la institución, es de anotar que la corporación no tiene departamento de mercadeo.

B. Recepción de información personal

La información personal del candidato se recibe por correo electrónico o vía telefónica, generalmente el PEI señala que a través del correo se establece contacto con el estudiante o eventualmente por respectivos clientes que llegan por voz a voz.

C. Contacto con el estudiante

El coordinador académico se pone en contacto con el estudiante, en la institución este es normalmente el proceso descrito en su documento institucional, en el cual se establece que el estudiante es abordado por la parte directiva encargada.

D. Entrevista

Se establece una cita para una entrevista con el candidato a estudiar en la institución, de la cual depende si el joven o la joven alumna, continúan en el proceso de admisión, para ser matriculados.

E. Aceptación del estudiante

Si el estudiante es aceptado, el secretario académico envía al estudiante:

- a. Formato de matrícula
- b. Contrato de matrícula
- c. Calendario académico

d. Información sobre proceso y pagos de tarifas (Matrícula + Pensión) y otros cobros (Papelería, Seguro estudiantil y Derecho de Grados).

F. Diligenciamiento de requisitos

El estudiante diligencia completamente los requisitos mencionados, y luego debe registrar la entrega ante la secretaría de la institución.

G. Registro del estudiante

El secretario Académico registra al estudiante en:

1. Libro de Matrícula
2. Software Académico
3. Registro de asignaturas en la Plataforma Educativa.

H. Inducción al sistema educativo

El estudiante realiza un curso de inducción al sistema educativo de la institución, con una duración aproximada entre quince y veinte días.

I. Registro de asignaturas

Aprobado satisfactoriamente el curso de inducción, el secretario Académico registra cada una de las asignaturas que corresponden a cada Grado o CLEI y el rector realiza la firma adecuada al final del proceso. De acuerdo a lo anterior el siguiente es un diagrama de flujo (imagen 2) que describe el proceso de admisión y matrícula de la corporación.

Tabla 3

Matriz DOFA Matrículas y admisiones

Proceso de admisiones y matriculas					
Fortalezas	Buena reputación de la institución educativa	Liderazgo comprometido con la mejora de procesos	Se tiene un proceso establecido	Uso de diferentes medios de contacto con estudiantes.	
Oportunidades	Mejora en la eficiencia del proceso	Implementar un sistema de información para automatizar procesos	Documentar y estandarizar los procedimientos.	Aprovechar las tecnologías para agilizar la comunicación con aspirantes.	Capacitar al personal en los nuevos procesos.
Debilidades	Proceso de admisión no documentado. El curso de inducción no tiene responsable asignado.	No hay procedimientos estandarizados para la matrícula, ni hay verificación de requisitos de admisión	No se cuenta con sistemas de información robustos	Alta rotación de personal en el área de admisiones	Falta de claridad en roles y responsabilidades y Tiempos de respuesta extensos.
Amenazas	Cambios regulatorios frecuentes sobre requisitos de admisión	Mucha competencia de otras instituciones educativas	Algunos procesos descentralizados dificultan la estandarización	Resistencia al cambio por parte de algunos miembros del personal	Estudiantes potenciales pueden desistir por la demora.
	Imagen de desorganización en el proceso. Riesgos legales por falta de formalización.				

Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis de situación actual en el proceso de admisión y matrícula

Por medio de la realización del Diagrama de flujo y matriz DOFA (tabla 3) de los procesos de admisiones y matrículas de la Corporación educando, se observa cómo se ejecuta dicho proceso tal y como está descrito en el documento institucional PEI, de otra parte, permite analizar lo que se realiza bien por ello se muestran las debilidades, fortalezas y amenazas de la institución que podrían cambiar inclusive la institucionalidad de la corporación educando, por lo tanto, de las

Fortalezas de la matriz DOFA se puede con seguridad afirmar:

1. Buena reputación de la institución educativa: Una ventaja significativa de esta fortaleza radica en su capacidad para atraer a nuevos estudiantes y retener a los ya matriculados. La reputación positiva que posee puede desempeñar un papel crucial en la generación de confianza y lealtad entre los estudiantes, así como en la percepción favorable de la institución por parte de la comunidad en general. Este fenómeno se sustenta en la noción de que una institución con una reputación sólida es percibida como confiable, de alta calidad y comprometida con el éxito de sus estudiantes. Sin embargo, es importante recordar que la reputación de una institución no es el único factor que influye en la decisión de un estudiante.

También son importantes otros factores como la calidad académica, la ubicación, los programas de estudio y las oportunidades extracurriculares. En apoyo a esta explicación, según Smith & Johnson en *"El impacto de la reputación de las instituciones educativas en la percepción de calidad y compromiso académico"*, las instituciones educativas con una sólida reputación son más propensas a ser consideradas como confiables y comprometidas con la excelencia académica. La confianza y la percepción positiva resultantes no solo pueden influir en la toma de decisiones de los estudiantes potenciales, sino también en la lealtad y satisfacción continua de aquellos ya matriculados.

2. Liderazgo comprometido con la mejora de procesos:

La necesidad de mejorar los procesos refleja una cultura organizacional y un liderazgo que tiene como objetivo la mejora continua, que es esencial para el éxito a largo plazo, pues según el artículo *"Ventajas y desventajas del liderazgo participativo en la empresa"* por Kyocera, el liderazgo participativo ofrece una mayor variedad de perspectivas, así como una mayor motivación, compromiso y participación del equipo. Además, fomenta la cohesión entre los miembros de la organización, lo cual contribuye a la implementación de cambios positivos.

3. Proceso establecido:

Contar con un proceso establecido puede proporcionar consistencia y previsibilidad en las operaciones. Esto puede contribuir a la eficiencia, la calidad y la confianza tanto de los estudiantes como del personal, tal y como expresa Pérez, M. (2020) en su obra la importancia de los procesos en la educación.

4. Uso de diferentes medios de contacto con estudiantes:

La diversidad de medios de contacto puede facilitar la comunicación y el compromiso con los estudiantes. Esto puede ayudar a la institución a mantenerse conectada con su comunidad estudiantil y a adaptarse a las preferencias individuales de comunicación como lo expresan Smith & Johnson en *"El impacto de la diversidad de medios de contacto en la comunicación y el compromiso con los estudiantes"*.

Con respecto a las oportunidades se puede inferir lo siguiente:

1. Mejora en la eficiencia del proceso:

Estandarizar y documentar los procesos de solicitud y registro puede simplificarlo, por lo tanto, la estandarización implica establecer pautas claras y consistentes para llevar a cabo los procesos de admisión y registro, esto facilita la comprensión y ejecución de dichos procedimientos. Adicionalmente, la documentación adecuada de estos procesos garantiza la transparencia y la coherencia en su ejecución, lo que genera confianza tanto en los solicitantes como en el personal encargado de llevar a cabo dichos procesos. García & Pérez lo sustentan en su obra *"Automatización de procesos en la gestión educativa: impacto y beneficios"* (s.f.).

2. Implementar un sistema de información para automatizar procesos:

Según los anteriores teóricos, la adopción de un sistema de información dedicado puede ofrecer la oportunidad de automatizar y optimizar los procesos de admisión y matrícula, lo que puede reducir la carga de trabajo manual y minimizar los errores, así como lo establecen la "Automatización de procesos en la gestión educativa: impacto y beneficios"

3. Documentar y estandarizar los procedimientos:

La documentación y estandarización de los procedimientos garantizan la coherencia, transparencia y calidad en la gestión de admisiones y matrículas, lo que puede generar confianza y claridad tanto para el personal como para los solicitantes, según Martínez, A. (2019) en la *"Importancia de la documentación y estandarización en la gestión de procesos educativos"*

4. Capacitar al personal en los nuevos procesos:

La implementación de nuevos procedimientos requiere una capacitación adecuada del personal para garantizar que estén familiarizados con los cambios y puedan aplicarlos de manera efectiva, Pérez & Díaz (2020) lo señalan en la *"Importancia de la capacitación en la implementación de nuevos procesos educativos"*.

En lo referente a las debilidades:

1. Proceso de admisión no documentado:

La falta de documentación del proceso de admisión puede conducir a inconsistencias, falta de transparencia y dificultades en la gestión de las solicitudes de ingreso, López (2018). *"Importancia de la documentación en los procesos de admisión en instituciones educativas"*.

2. No hay procedimientos estandarizados para la matrícula:

La ausencia de procedimientos estandarizados para la matrícula puede resultar en confusiones, errores y falta de coherencia en el proceso de inscripción de los estudiantes, Martínez & Díaz (2019).

3. No se cuenta con sistemas de información robustos:

La carencia de sistemas de información sólidos puede dificultar la gestión eficiente de los procesos de admisión y matrícula, lo que puede impactar negativamente en la experiencia de los estudiantes y el personal, Sánchez & Gómez (2022).

5. Alta rotación de personal en el área de admisiones:

La alta rotación de personal puede generar inconsistencias, falta de continuidad y pérdida de conocimiento en el área de admisiones, lo que afecta la calidad y eficiencia de los procesos, tal y como lo expresan Ruiz & Castro (2021) en su obra *"Impacto de la rotación de personal en los procesos de admisión en instituciones educativas"*.

6. Falta de claridad en roles y responsabilidades:

Según García & Pérez (2020) apunta a que la falta de claridad en los roles y responsabilidades puede generar confusiones, solapamientos y descoordinación en la ejecución de los procesos de admisión y matrícula.

7. Tiempos de respuesta extensos:

Los tiempos de respuesta prolongados pueden generar insatisfacción, desconfianza y pérdida de oportunidades para los solicitantes, lo que afecta la imagen y eficiencia de la institución, el cual se mencionan en la obra *"Impacto de los tiempos de respuesta en los procesos de admisión en instituciones educativas"* expuesto por Torres & Gómez (s, f).

8. No hay verificación de requisitos de admisión:

La falta de verificación de requisitos de admisión puede resultar en la admisión de estudiantes no calificados, lo que afecta la calidad y el prestigio de la institución, Díaz, et al., (s, f).

9. Curso de inducción no tiene responsable asignado:

La ausencia de un responsable asignado para el curso de inducción puede conducir a falta de coordinación, seguimiento y calidad en la integración de los nuevos estudiantes, Castro, M. y Sánchez, P. (2020). *"Impacto de la asignación de responsabilidades en el curso de inducción en instituciones educativas"* Estas debilidades resaltan áreas críticas que requieren atención y mejora en la estandarización y documentación del proceso de admisiones y matrículas en la institución educativa.

En lo que hace referencia a las amenazas se tiene los siguientes aspectos

1. Cambios regulatorios frecuentes sobre requisitos de admisión:

Los cambios regulatorios constantes en los requisitos de admisión pueden generar confusión, aumento de la carga administrativa y dificultades para mantener actualizados los procesos de admisión, Pérez & Gómez (2017) lo señalan en el *"Impacto de los cambios regulatorios en los procesos de admisión en instituciones educativas"*.

2. Mucha competencia de otras instituciones educativas:

La competencia intensa proveniente de otras instituciones educativas puede afectar la captación de estudiantes, la reputación y la capacidad de diferenciación de la institución en el proceso de admisión, Martínez & Díaz (s, f). *"Competencia entre instituciones educativas: desafíos en el proceso de admisión"*.

3. Algunos procesos descentralizados dificultan la estandarización:

La descentralización de procesos puede dificultar la estandarización, generar inconsistencias y obstaculizar la implementación de prácticas homogéneas en el proceso de admisión como lo plantean Sánchez & García en *"Desafíos de la descentralización en los procesos de admisión en instituciones educativas"* (2020).

4. Resistencia al cambio por parte de algunos miembros del personal:

La resistencia al cambio por parte del personal puede obstaculizar la implementación de nuevas prácticas, procesos estandarizados y mejoras en el proceso de admisión, el cual se afirma en la *"Resistencia al cambio en instituciones educativas: impacto en los procesos de admisión"* por Gómez & Pérez (2020).

5. Estudiantes potenciales pueden desistir por la demora:

La demora en los procesos de admisión puede generar desistimiento por parte de estudiantes potenciales, lo que afecta la captación y retención de talento académico, Díaz & Martínez (s, f).

6. Imagen de desorganización en el proceso:

Los exponentes Pérez & García (2017) en la publicación "Percepción de desorganización en los procesos de admisión: efectos en la institución educativa" indican que una imagen de desorganización en el proceso de admisión puede impactar negativamente la percepción y reputación de la institución, así como la atracción de nuevos estudiantes.

7. Riesgos legales por falta de formalización:

Gómez & Sánchez indican en *"Riesgos legales en los procesos de admisión: importancia de la formalización"* que la falta de formalización en el proceso de admisión puede acarrear riesgos legales, sanciones y pérdida de credibilidad institucional. (2019). Estas conclusiones de la matriz DOFA proporcionan una visión integral de la situación actual de la institución educativa en relación con su proceso de admisión y matrícula, y ofrecen puntos clave para la planificación estratégica y la mejora continua.

Como resultado en el documento institucional que hace referencia a este proceso, se han encontrado aspectos contradictorios con el ¿Cómo se hace en la realidad?, se menciona que el coordinador académico se contactará con el candidato a matricularse para una entrevista. Sin embargo, no se especifica el tiempo que transcurre entre la recepción de información del candidato y dicho contacto. En la práctica este tiempo de respuesta y procesamiento de la solicitud no es inmediato, además se indica que, una vez aceptado el estudiante, se le enviará formato de matrícula, contrato, calendario académico e información de pagos. No obstante, previo envío de esta documentación se debe verificar que el estudiante cumpla con los requisitos de admisión establecidos, lo cual no se menciona.

De igual forma no es claro el rol del "encargado de hacer seguimiento" mientras el estudiante realiza el curso de inducción. Adicionalmente, no se es explícito quién es el responsable de aprobar satisfactoriamente dicho curso como prerrequisito para el registro de materias. La duración del curso de inducción se estima entre 15 y 20 días, lo que no corresponde a un "tiempo de estudio" ya que se trata de un curso introductorio previo al inicio de clases. El concepto de "tiempo de estudio" se aplicaría más para los cursos regulares del programa académico matriculado.

El análisis permite establecer que existen importantes oportunidades de optimización formalizando, estandarizando y documentando el proceso de matrícula, teniendo actualmente una base sobre la cual trabajar, simultáneamente no se ha identificado la existencia de procedimientos, manuales o formatos documentados que permitan tener una visualización clara de cómo se debe dirigir y llevar a cabo dicho proceso; solo se tiene un formato como el que sigue y una macro en Excel de gran utilidad. sin embargo, no usan los encargados de realizar el asiento de matrículas:

Imagen 3:

Formato de Pre – Matrícula

EDUCANDO
NIT. 1.036.638.983

FORMATO DE PRE-MATRÍCULA

Nombre:			
N° de identidad:	1001370631	De:	
Fecha de nacimiento:	26/07/2003		
Edad:	Genero:		
Teléfono:	Celular:		
Form. Académica:	Técnica:		
Institución:	Empresarial		
Correo electrónico:			
Dirección:			
Municipio:	Barrio:		
Nombre del acudiente:			
Teléfono:	Celular:		
Correo electrónico:			
Nombre de un familiar:			
Teléfono:	Celular:		
Jornada	Horario:		
Sede a estudiar:	Como se enteró:		

Información financiera:
 Valor inicial de la matrícula 90.000 DESCUENTO
 Valor Mensualidad: 100.000

 Firma del alumno
 CC.

 Firma del acudiente
 CC.

 Firma de EDUCANDO

CONTACTOS:
 322 33 60 | 319 398 76 02 | 313 633 91 52
 312 201 57 03

Carrera 51 No. 49-31 Piso 5 Itagüí, Antioquia
 educandoalianza@gmail.com

Fuente: PEI de la corporación Educando.

4.2.2 Recaudo y flujo de dinero en la corporación educando

El recaudo y flujo de dinero en la corporación es un proceso muy escaso que solo se establece por medio de captación de dinero diario, de una forma manual que solo se registra en un talonario tal y como se muestra en la imagen siguiente:

Imagen 4

Talonario de registro de egresos e ingresos

Ciudad:		Fecha:	DD/MM/AA	Saldo:	
Nombre:		Documento:			
Programa:		Horario:		Jornada:	
Valor en letras:					
Itagüí	<input type="radio"/>	Medellín	<input type="radio"/>	GRACIAS POR SU PAGO	
Matricula:	<input type="radio"/>	Mensualidad:	<input type="radio"/>		
efectivo:	<input type="radio"/>	Cheque:	<input type="radio"/>		Consignación:

Tel: 612 85 34 # 51-46 piso 2

educandoalianza@gmail.com
www.alianzaeducando.com

Fuente: Tomado del PEI de la corporación Educando.

Esta situación propicia los frecuentes descuadres de caja, la duplicidad de registros, la dificultad para rastrear el flujo de fondos y validar saldos, y en general la falta de confiabilidad e integralidad de la información financiera de la Corporación Educando, en este caso es totalmente necesario mediante la elaboración de un diagrama de flujo y análisis DOFA del flujo de efectivo y recaudo en la Corporación Educativa, se podrán identificar aspectos significativos para llevar a cabo la estandarización y documentación del manejo del recaudo y flujo de efectivo en la institución, a razón de que en la actualidad, no se cuenta con procedimientos claramente establecidos para gestionar y registrar las transacciones financieras en caja, contabilidad y tesorería.

Cada área de operación actúa de manera independiente, siguiendo sus propios criterios, y en algunos casos, ni siquiera se hace intervención. Lo cual se debe en parte a la falta de formatos o directrices estandarizadas que unifiquen y orienten el proceso de principio a fin.

Siguiendo la secuencia del proceso de admisiones y matrículas, se ha elaborado la siguiente información representada así:

Tabla 4:
Diagnóstico de flujo y recaudo dinero

Diagnóstico del flujo y recaudo de dinero		
Preguntas sobre el procedimiento de flujo de dinero y recaudo	Rol del empleado a cargo	Grado de conocimiento de los procedimientos
1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se siguen actualmente para el recaudo y manejo del dinero en la Corporación Educando?	A. Secretaria B. Recepcionista 1 C. Recepcionista 2 D. Docente auxiliar	A. ✓
		B. ✓
		C. ✓
		D. ✓
2. ¿Se han identificado posibles áreas de mejora en el proceso de recaudo y manejo de dinero que podrían optimizarse?		A. ✓
		B. ✗
		C. ✗
		D. ✗
3. ¿Cuál es la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando?		A. ✗
		B. ✗
		C. ✗
		D. ✗
4. ¿Qué sistemas o herramientas se utilizan actualmente para gestionar el recaudo y flujo de dinero, y cómo se integran con la documentación del proceso?	A. ✓	
	B. ✓	
	C. ✓	
	D. ✓	
5. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades de los empleados involucrados en el flujo de dinero, y cómo se documentan estas funciones?	A. ✓	
	B. ✓	
	C. ✓	
	D. ✓	
6. ¿Cómo se garantiza la transparencia y la eficiencia en el flujo de dinero, y qué medidas se están considerando para mejorar la gestión financiera en la Corporación Educando?	A. ✓	
	B. ✗	
	C. ✗	
	D. ✗	
✓ Alto ✗ Bajo		

Fuente: *Elaboración propia.*

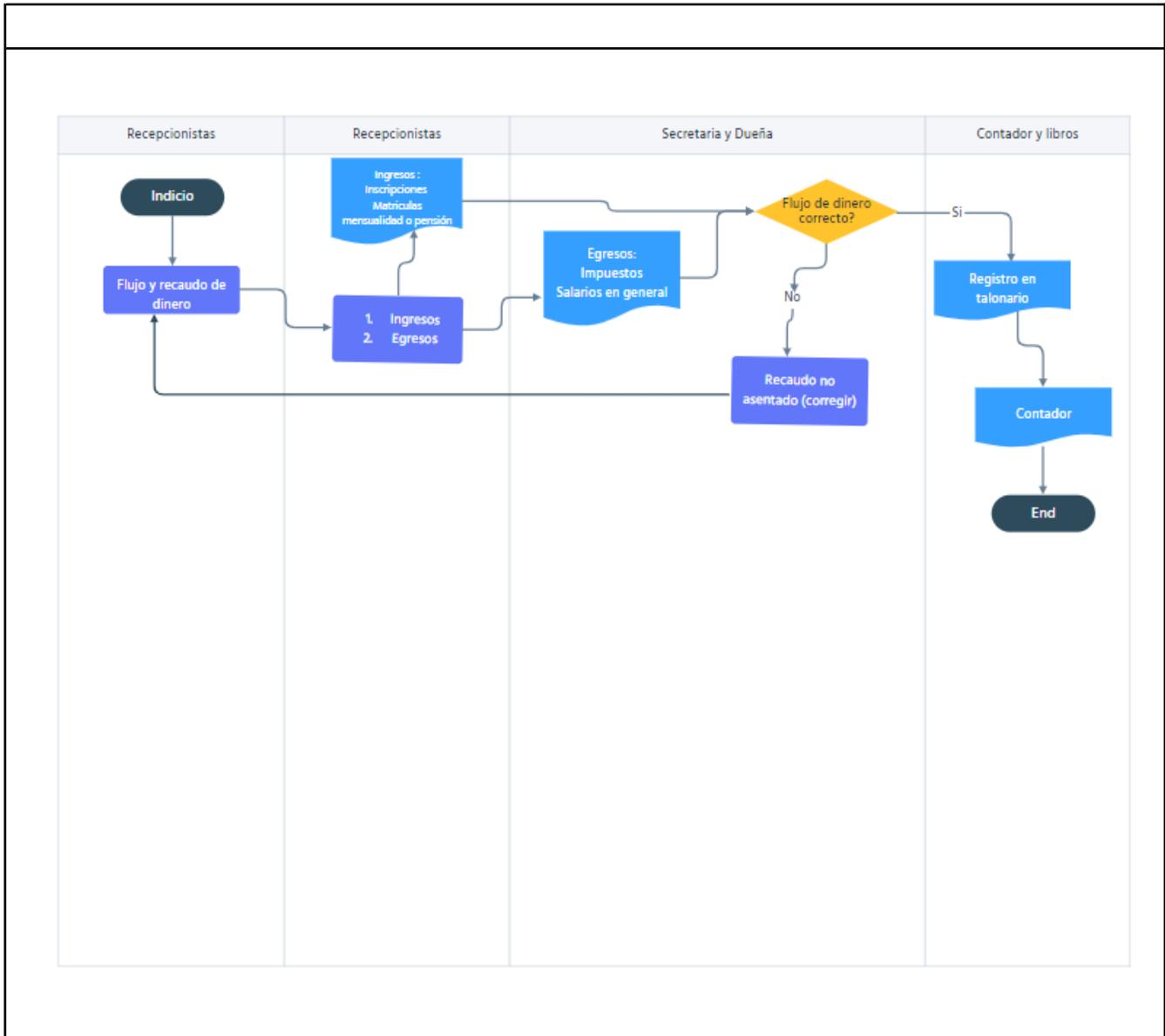
Según esta tabla sobre el proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando se puede inferir:

1. Los pasos específicos para el recaudo y manejo de dinero son conocidos por la dueña, la secretaria y todos los demás empleados (2 recepcionistas y 1 docente auxiliar). Estos probablemente incluyen recibir los pagos, registrarlos, depositarlos en una cuenta bancaria, y llevar registros contables.
2. Solo la propietaria tiene identificadas posibles áreas de mejora en este proceso, en vista de que los demás empleados no respondieron esta pregunta. Ella podría considerar optimizaciones en los procedimientos o la tecnología usada.
3. Ninguno de los empleados tiene conocimiento sobre la frecuencia y formatos de la gestión documental de este proceso. Esto indica que podrían existir debilidades en la documentación y trazabilidad de las transacciones.
4. Todos los operarios saben que se utiliza un talonario y una hoja de Excel simple para gestionar el recaudo y flujo de dinero. Aparentemente no se cuenta con un sistema robusto de integración de datos financieros.
5. El rol de cada empleado es conocido entre todos en cuanto a manejo de dinero. Sin embargo, las funciones específicas probablemente no están formalmente documentadas.
6. Solo la dueña y a su vez secretaria conoce medidas para garantizar transparencia y eficiencia en el flujo de dinero. Se desconoce si existen iniciativas concretas para mejorar la gestión financiera.

En resumen, el proceso parece tener debilidades en cuanto a su formalización, documentación y optimización. Hace falta más transparencia y control por parte de todos los involucrados, esta afirmación se refuerza con el diagrama flujo (Imagen 5) del proceso tal y como realmente sucede en la corporación educando.

Imagen 5

Diagrama de recaudo y flujo de dinero en la I.E. Educando



Fuente: Elaboración propia.

El diagrama de flujo expresa

55

Inicio:

El proceso comienza con el inicio del flujo de dinero, lo cual puede representar el comienzo de un ciclo escolar o un periodo específico de recaudo.

1. Recaudo y flujo de dinero en la corporación educativa:

Este paso representa la gestión de los ingresos y egresos financieros en la corporación educativa.

2. Ingreso de dinero por inscripción y matrículas:

Este es un punto clave, ya que el ingreso por inscripción y matrículas suele ser una de las principales fuentes de ingresos para las instituciones educativas.

3. Ingreso por uniforme:

Aquí se muestra otro punto de ingreso financiero, que puede ser importante para la financiación de la corporación educativa.

4. Egreso por salarios en general para docentes y otros:

Los salarios del personal docente y otros empleados representan un importante egreso de dinero en la corporación educativa.

5. Egreso por impuestos y varios:

Este punto indica la salida de dinero para el pago de impuestos y otros gastos diversos.

6. Registro en un talonario:

Es positivo que se mencione el registro de todos los ingresos y egresos en un talonario, lo cual es fundamental para llevar un control adecuado de las finanzas.

7. Fin del flujo:

El proceso concluye una vez que se ha registrado todo el flujo de dinero en un talonario.

En cuanto a las falencias, es importante señalar que el proceso descrito parece carecer de un control adecuado, lo cual puede derivar en problemas financieros y administrativos. Algunas de las posibles falencias podrían incluir:

1. Falta de claridad en el registro de ingresos y egresos.
2. Ausencia de mecanismos de verificación y reconciliación de las transacciones.
3. Posible falta de supervisión en la administración de los recursos financieros.
4. Potenciales deficiencias en la gestión de impuestos y otros gastos.

Para mejorar este proceso, se considera la implementación de un sistema de estandarización y documentación por medio de la implantación del uso de registros a través de un sistema digital, la capacitación del personal encargado de manejar las finanzas, y la introducción de controles internos más estrictos para garantizar la transparencia y la eficiencia en el manejo del dinero por consiguiente para robustecer el control y trazabilidad de las transacciones financieras, se propone implementar un sistema de codificación por medio de formato y uso de una macro que permita identificar claramente el origen y destino de todos los movimientos de dinero dentro de la institución.

Esto facilitará la conciliación contable, el seguimiento de tendencias y la detección temprana de anomalías para tomar acciones correctivas de manera oportuna. Adicionalmente, ayudará a cumplir con los requerimientos de las entidades reguladoras. Otra mejora importante es establecer canales seguros de comunicación para reportar irregularidades sin temor a represalias. La creación de una línea telefónica confidencial y un buzón anónimo de sugerencias monitoreado por un tercero neutral, protegería la identidad de quienes detecten y reporten prácticas financieras indebidas. Esto fomentaría la transparencia y ética dentro de la cultura organizacional. Finalmente, la digitalización y automatización de más procesos generaría eficiencias significativas.

Por ejemplo, vincular el sistema de facturación electrónica con la contabilidad reduciría errores de captura manual y aceleraría la conciliación. Así mismo, más reportes gerenciales automatizados basados en los registros digitales optimizarán la toma de decisiones sin requerir intervención manual, es por todo ello muy importante el análisis DOFA (Tabla 5) que muestra las ventajas y desventajas de la forma como se realiza el proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando.

Tabla 5

Matriz DOFA flujo y recaudo de dinero en la Corporación Educando

Proceso de recaudo y flujo de dinero					
Fortalezas	Se cuenta con personal idóneo y comprometido	Hay buenas relaciones entre el personal	La dirección apoya la profesionalización de la gestión	Buen clima laboral en general	
Oportunidades	Definir claramente los roles y responsables del manejo de Dinero	Documentar y estandarizar los procedimientos de recaudo y flujo de dinero	Implementar formatos para el registro y trazabilidad del dinero para	Mejora en eficiencia y Controles	Capacitar al personal en los nuevos Procedimientos
Debilidades	No hay procedimientos estandarizados para el manejo del dinero	No se lleva un control riguroso del flujo de dinero	No hay claridad sobre los responsables de las tareas de recaudo	No existen Formatos Para documentar y registrar los ingresos	Frecuentes descuadres de caja
Amenazas	Toma de decisiones con datos no Confiables	Riesgos contables, fiscales y legales.	Riesgos de pérdidas o mal manejo del dinero por falta de controles	Posibilidad de errores Contables por la Informalidad	No se tiene trazabilidad de los ingresos y gastos

Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis de situación actual en el proceso de recaudo y flujo de dinero

Según Smith, J. la realización de una matriz DOFA y un diagrama de flujo es fundamental para realizar un diagnóstico completo sobre la estandarización y documentación de los procesos en una institución educativa de secundaria. Estas herramientas proporcionan una visión integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada proceso, así como una representación visual detallada de los pasos implicados en cada uno. (2021).

En lo que hace referencia a las fortalezas se puede inferir:

1. Hay un proceso de recaudo funcionando

Esta fortaleza indica que la institución cuenta con un proceso de recaudo en funcionamiento, lo cual es fundamental para asegurar el flujo de ingresos, tal y como lo sustentan González García, F.A. y Torres Romero. O en "Estandarización de procesos en el colegio americano Menno la Mesa"

2. Se documentan registros en talonarios

El hecho de que se documenten los registros en talonarios es una práctica positiva, ya que permite llevar un registro adecuado de las transacciones financieras, según Salazar Hernández, C. en la "Estandarización y documentación del sistema de gestión de calidad en Fedeprom"

3. Personal con experiencia en el manejo de dinero

Contar con personal experimentado en el manejo de dinero es una fortaleza importante, ya que garantiza que las transacciones financieras se realicen de manera adecuada. El compromiso de la dirección por mejorar los controles es una fortaleza significativa, ya que demuestra una actitud proactiva hacia la mejora continua. Asimismo, es ampliamente reconocido que el compromiso de la dirección es fundamental para implementar mejoras en los controles y garantizar una gestión financiera sólida.

4. Se cuenta con una infraestructura adecuada para las tareas de recaudo

Disponer de una infraestructura adecuada es esencial para llevar a cabo las tareas de recaudo de manera efectiva. Esta fortaleza puede ser respaldada por la siguiente referencia bibliográfica:

En resumen, estas fortalezas en el proceso de estandarización y documentación en una institución de secundaria son positivas y contribuyen a un mejor control financiero. Sin embargo, es importante seguir trabajando en la mejora continua de los controles y la implementación de prácticas sólidas de gestión financiera.

En relación a las oportunidades se puede enunciar:

1. Definir claramente los roles y responsables del manejo de dinero

Esta oportunidad consiste en establecer de manera precisa y detallada los roles y responsabilidades de las personas encargadas del manejo de dinero en la institución. Al definir claramente estos roles, se logra una distribución adecuada de las tareas y se evitan confusiones o malentendidos. Esto contribuye a la eficiencia y al control en el manejo de los recursos financieros.

2. Documentar y estandarizar los procedimientos de recaudo y flujo de dinero

La documentación y estandarización de los procedimientos de recaudo y flujo de dinero es fundamental para garantizar la consistencia y la transparencia en las operaciones financieras. Al documentar estos procedimientos, se establecen pautas claras y se evitan errores o malas prácticas. Además, la estandarización permite que todos los involucrados sigan los mismos pasos y se apliquen los mismos criterios, lo que facilita la supervisión y el control.

3. Implementar formatos para el registro y trazabilidad del dinero

Esta oportunidad implica la implementación de formatos específicos para el registro y la trazabilidad del dinero. Estos formatos permiten llevar un registro detallado de los ingresos como egresos, así como de las personas responsables de cada movimiento. Esto facilita la identificación de posibles irregularidades y fortalece los controles internos.

4. Capacitar al personal en los nuevos procedimientos:

La capacitación del personal en los nuevos procedimientos es esencial para asegurar su correcta implementación y cumplimiento. Al capacitar al personal, se les proporciona las herramientas y los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y de acuerdo con los estándares establecidos. Esto contribuye a la mejora de los procesos y al fortalecimiento de los controles internos.

5. Mejora en eficiencia y controles

La implementación de estas oportunidades en el proceso de estandarización y documentación en una institución de secundaria conlleva una mejora en la eficiencia y los controles financieros. Al definir claramente los roles, documentar los procedimientos, implementar formatos y capacitar al personal, se logra una mayor eficiencia en el manejo de dinero y se fortalecen los controles internos para prevenir fraudes o irregularidades, González García, F.A. & Torres Romero (2020).

En lo referente a las debilidades podemos citar:

1. No hay procedimientos estandarizados para el manejo del dinero

Esta debilidad indica que la institución carece de procedimientos claros y establecidos para el manejo del dinero. Esto puede generar confusiones, errores y falta de control en las operaciones financieras. Según el documento titulado "OPORTUNIDADES" de ECMC.org, se menciona que "La ECMC preparó este cuaderno de ejercicios para orientarlo en la selección de universidad, la solicitud de admisión y el proceso de obtención de ayuda financiera" (s,f).

2. No se lleva un control riguroso del flujo de dinero:

Esta debilidad indica que no se realiza un seguimiento adecuado y detallado del flujo de dinero en la institución. Esto puede resultar en pérdidas financieras y falta de transparencia en las operaciones. Según el documento titulado "*Educación Financiera: Guía para el docente*" de SERNAC, se menciona que "la idea de un sistema supone la articulación de sus partes por

medio de principios, reglas, procedimientos e instituciones... renunciar a hacer uso de ese dinero" (s, f).

3. No hay claridad sobre los responsables de las tareas de recaudo

Esta debilidad indica que no se tiene una definición clara de las personas responsables de las tareas de recaudo de dinero en la institución. Esto puede generar confusiones y falta de rendición de cuentas. Según el documento titulado "*Guía para la administración de los recursos financieros del sector educativo*" del Decreto 4807 del 20 de diciembre de 2011, se establecen las condiciones de aplicación de la gratuidad educativa para los estudiantes.

4. No existen formatos para documentar y registrar los ingresos

Esta debilidad señala la falta de formatos específicos para documentar y registrar los ingresos en la institución. Esto puede dificultar el seguimiento y la trazabilidad de los recursos financieros. Según el documento titulado "*Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero*" de files.consumerfinance.gov, se menciona que "el manejo de su dinero mientras se encuentra en la universidad. El pago de sus préstamos estudiantiles. Si tiene una deuda de préstamos" (2019).

5. Frecuentes descuadres de caja

Esta debilidad indica que se producen descuadres frecuentes en la caja de la institución, lo que implica una falta de conciliación entre los registros contables y el dinero físico. Esto puede generar pérdidas financieras y falta de control. Según el documento titulado "ESCUELA SECUNDARIA", se menciona que "Los estudiantes aprenderán más sobre impuestos, instituciones financieras, crédito y administración de dinero" (2021).

Partiendo de las amenazas se desprende

1. Toma de decisiones con datos no confiables

Esta amenaza indica que la institución puede enfrentar dificultades al tomar decisiones debido a la falta de confiabilidad de los datos disponibles. Según el artículo "*Toma de decisiones basadas en los datos: cómo tener éxito en la era digital*" de Tableau, se menciona que "la toma

de decisiones basadas en los datos se define como el uso de hechos, métricas y datos para guiar decisiones de negocios estratégicas que se alineen..." (s, f).

1. Riesgos contables, fiscales y legales

Esta amenaza señala la posibilidad de enfrentar riesgos relacionados con aspectos contables, fiscales y legales en la institución. Aunque no se proporciona una cita bibliográfica específica, es importante tener en cuenta las leyes y regulaciones contables, fiscales y legales vigentes en el país o región donde se encuentra la institución.

2. Riesgos de pérdidas o mal manejo del dinero por falta de controles

Esta amenaza indica que la falta de controles adecuados puede llevar a la institución a enfrentar riesgos de pérdidas o un manejo inadecuado del dinero. Según el documento "*Educación Financiera: Guía para el docente*" de SERNAC, se menciona que "la idea de un sistema supone la articulación de sus partes por medio de principios, reglas, procedimientos e instituciones... renunciar a hacer uso de ese dinero" (s, f).

3. Posibilidad de errores contables por la informalidad

Esta amenaza sugiere que la informalidad en los procesos contables puede dar lugar a la posibilidad de cometer errores. Aunque no se proporciona una cita bibliográfica específica, es importante tener en cuenta la importancia de establecer procedimientos formales y rigurosos para evitar errores contables.

4. No se tiene trazabilidad de los ingresos y gastos:

Esta amenaza indica que la institución carece de un sistema que permita rastrear y documentar de manera adecuada los ingresos y gastos. Según el documento "*Guía para la administración de los recursos financieros del sector educativo*" del Decreto 4807 del 20 de diciembre de 2011, se establecen las condiciones de aplicación de la gratuidad educativa para los estudiantes.

Por lo tanto, al analizar el proceso actual de gestión de flujo de efectivo y recaudos, se identifican varias falencias que no permiten un control adecuado: El registro y soporte de los recaudos se realiza manualmente a través de recibos en talonarios lo cual no garantiza

integralidad ni trazabilidad, además no existen procedimientos estandarizados para el manejo y registro diario de los ingresos de dinero en efectivo y digitales por lo que cada cajero aplica sus propios criterios.

La información de los recaudos no fluye adecuadamente entre las áreas de pagaduría, contabilidad y dueños. No hay integración de los datos ni un medio tecnológico que pueda ser un soporte eficaz para el control del flujo y recaudo del dinero en la corporación, por consiguiente, esta falta de integración y estandarización ocasiona frecuentes descuadres de caja entre el efectivo y los soportes de pago.

Asimismo, no se tienen claramente identificados los perfiles, roles y responsables del proceso en las diferentes áreas involucradas. Lo anterior se traduce en ineficiencias operativas, posibles riesgos de pérdida de recursos y dificultad para la generación de reportes y la toma de decisiones por falta de datos confiables, por tanto, es fundamental emprender iniciativas para la estandarización de procedimientos, implementación de registros digitales integrados, capacitación al personal y documentación del proceso de flujo de dinero. Esto mitigará los problemas identificados y mejorará la gestión de la Corporación.

Al igual que con el proceso de matrícula, el análisis del flujo y recaudo de dinero permite inferir que existen oportunidades de mejora significativas mediante la formalización, estandarización y documentación de procedimientos en esta área. Al documentar y estandarizar el proceso con roles, entradas, salidas, y responsables claramente definidos en un reglamento o manual de procedimientos desde el recaudo hasta el registro contable, se mitigarán los problemas actuales. Asimismo, la implementación de formatos y sistemas integrados para el registro digital mejorará la eficiencia y el control por lo tanto se requiere avanzar en esta ruta crucial para organizar las finanzas de la institución educativa sobre bases sólidas, lo siguiente es una imagen de la clase de recibo que se usa para registrar el flujo y recaudo del dinero en la Corporación Educando.

En resumen, la institución tiene sólidas fortalezas y oportunidades, pero también enfrenta desafíos importantes que deben abordarse para garantizar una gestión financiera eficiente y cumplir con los estándares de control y transparencia necesarios.

4.2.3 Gestión del personal en la Corporación Educando

Al analizar el actual proceso de gestión de personal en la Corporación Educando, se identifican falencias significativas: No existe un proceso formalmente definido y documentado para actividades cruciales como reclutamiento, selección, contratación, inducción y evaluación de desempeño del personal administrativo y docente. Usualmente, la contratación se realiza por referentes o conocidos de los directivos, sin suficientes criterios técnicos que validen la idoneidad y las competencias de los candidatos para los cargos.

No hay descripciones de perfil ni requerimientos claros para cada rol, lo cual no permite alinear adecuadamente las habilidades de una persona con las responsabilidades del cargo. Tampoco existen formatos estandarizados de la institución para la aplicación, entrevista, vinculación y evaluación de empleados. Cada caso se maneja de forma particular sin seguir parámetros uniformes. Lo anterior representa riesgos para asegurar la calidad del talento humano, a la vez que dificultades legales e ineficiencia en general en la administración del personal. Es clave diseñar y documentar procesos, que incluyan políticas de gestión humana alineadas con las necesidades específicas de una institución educativa.

El análisis del actual proceso de gestión de personal en la Corporación Educando revela deficiencias significativas que pueden afectar la calidad del talento humano y generar riesgos legales e ineficiencias administrativas. Las principales falencias identificadas incluyen la falta de un proceso formalmente definido y documentado, la contratación basada en referencias personales en lugar de criterios técnicos, la ausencia de perfiles y requisitos claros para los roles, y la falta de formatos estandarizados para diversas etapas del ciclo de empleo.

La contratación basada en referencias o conocidos de los directivos sin criterios técnicos adecuados puede comprometer la idoneidad y competencias de los candidatos, afectando directamente el desempeño y la eficiencia organizativa. Por otro lado, la ausencia de perfiles y requisitos claros para los roles impide una alineación efectiva entre las habilidades de los empleados y las responsabilidades del cargo, lo que puede generar desajustes y falta de productividad. Por otra parte, el déficit de procesos uniformes y formatos estandarizados contribuye a una gestión fragmentada y dificulta el seguimiento y la evaluación coherente del desempeño, es así como en base a ciertas preguntas se creó la siguiente información la cual se muestra en la siguiente Tabla 6.

Tabla 6

Diagnóstico del proceso de gestión de personal

Diagnóstico del proceso de gestión de personal		
Preguntas sobre los procedimientos de gestión de personal	Rol del empleado a cargo	Grado de conocimiento de los procedimientos
1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se siguen actualmente para la gestión de personal en la Corporación Educando?	A. Secretaria B. Recepcionista 1 C. Recepcionista 2 D. Docente auxiliar	A. ✓
		B. ✓
		C. ✓
		D. ✓
2. ¿Qué interacciones o relaciones existen entre los distintos procesos en la gestión de personal, y cómo se documentan estas interrelaciones?		A. ✓
		B. ✗
		C. ✗
		D. ✓
3. ¿Cuáles son los requisitos documentales necesarios para llevar a cabo la gestión de personal de manera adecuada en la Corporación Educando?		A. ✓
		B. ✗
		C. ✗
		D. ✗
4. ¿Cuál es la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de gestión de personal en la Corporación Educando?		A. ✓
		B. ✗
		C. ✗
		D. ✓
5. ¿Qué sistemas o herramientas se utilizan actualmente para gestionar la gestión de personal, y cómo se integran con la documentación del proceso?	A. ✓	
	B. ✗	
	C. ✗	
	D. ✓	
6. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades de los distintos actores involucrados en la gestión de personal, y cómo se documentan estas funciones?	A. ✓	
	B. ✗	
	C. ✗	
	D. ✗	
7. ¿Cómo se garantiza la transparencia y la eficiencia en la gestión de personal, y qué medidas se están considerando para mejorar la gestión de recursos humanos en la Corporación Educando?	A. ✓	
	B. ✗	
	C. ✗	
	D. ✗	
✓ Alto ✗ Bajo		

Fuente: *Elaboración propia*

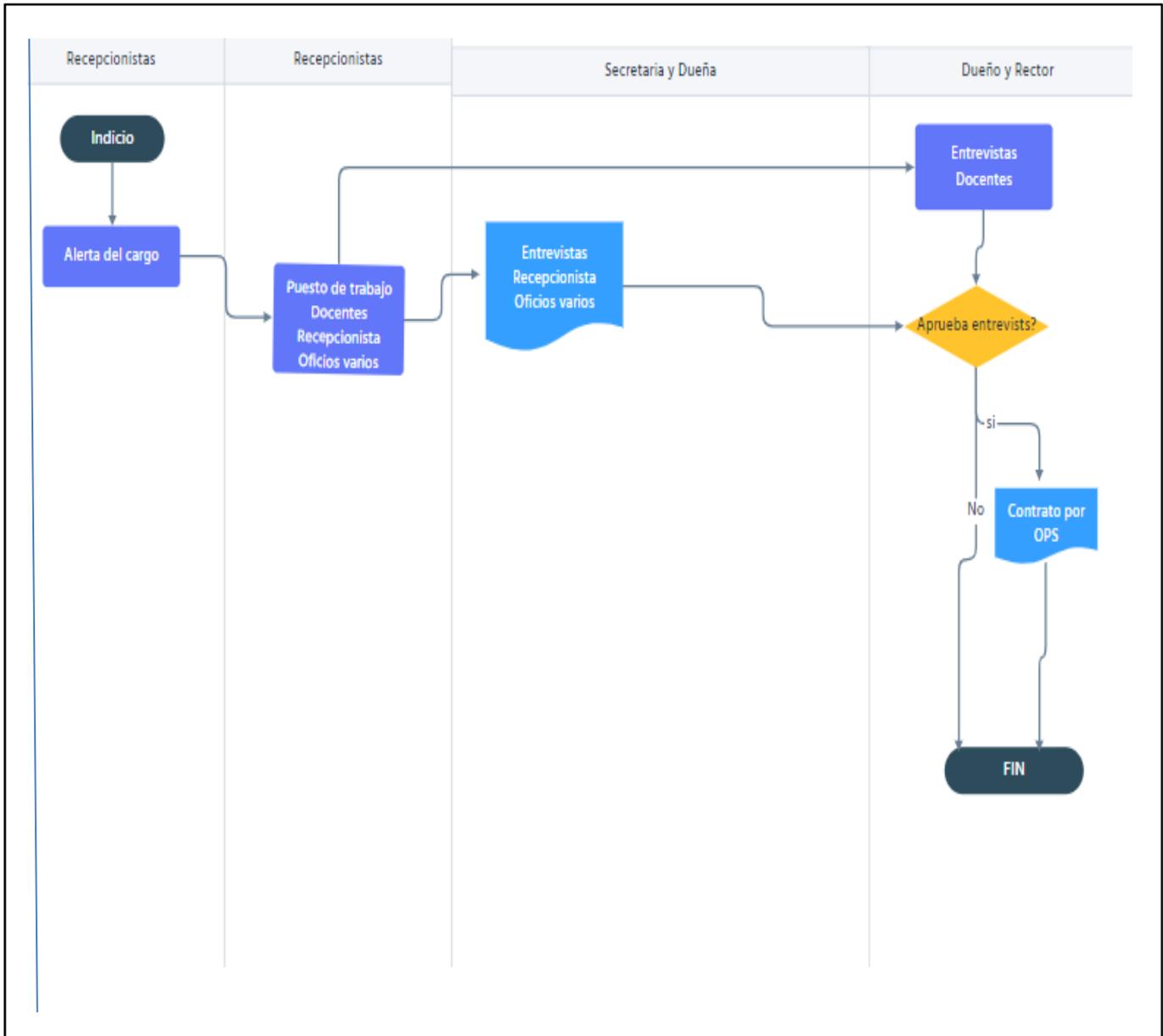
De la tabla 6 se desprende lo siguiente:

1. Los pasos específicos para la gestión de personal solo son conocidos en detalle por la dueña y / o secretaria. El resto de empleados no demostró tener claridad sobre este proceso, indicando falta de documentación y comunicación a todos los involucrados.
2. Las interrelaciones entre procesos de gestión de personal son entendidas únicamente por la dueña y el docente auxiliar. No hay evidencia de que estén documentadas.
3. Los requisitos documentales son manejados exclusivamente por la dueña que a la vez es secretaria, concentrando información clave sólo en ella.
4. Nadie excepto la dueña, secretaria y docente auxiliar tiene claridad sobre la frecuencia y formatos de gestión documental de este proceso. Esto apunta a fallas en la estandarización.
5. No hay uso de sistemas o herramientas tecnológicas para respaldar la gestión de personal según la información entregada.
6. Las funciones se encuentran documentadas, pero son conocidas apenas por la dueña y secretaria. Se requiere más difusión para alinear.
7. No hay claridad frente a mecanismos de transparencia, eficiencia o mejora en la gestión de recursos humanos por parte de los consultados.

En resumen, este proceso presenta concentración excesiva en ciertos roles y opacidad al resto de la organización. Se precisa mayor formalización, estandarización, comunicación y uso de tecnologías para optimizarlo, en la imagen 6 se expone el diagrama de flujo de gestión de personal muestra un proceso que necesita ser reajustado y estudiado con objetividad. Por consiguiente, resulta de gran relevancia el análisis DOFA (Tabla 7) que exhibe los puntos a favor y en contra de la manera en la que se lleva a cabo el procedimiento de gestión de personal en la Corporación Educando.

Imagen 6

Gestión de personal en la corporación



Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 7

Matriz DOFA Gestión de Personal en la Corporación Educando

Proceso	Fortaleza	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
GESTION DE PERSONAL	Se cuenta con personal idóneo y comprometido	Documentar y estandarizar los procesos de gestión humana	No existen procedimientos documentados para la gestión del personal	Alta rotación de personal por falta de motivación
	Hay buenas relaciones entre el personal	Definir perfiles y Competencias requeridas para cada cargo	No hay descripciones de perfiles ni requisitos para los cargos	Candidatos no idóneos por falta de perfiles definidos
	La dirección apoya la profesionalización de la gestión	Implementar un Proceso formal de selección y contratación	Los procesos de selección y contratación no están estandarizados	Incumplimiento Legal por informalidad en los procesos.
	Buen clima laboral en general	Desarrollar un Programa de inducción y capacitación	No se hace inducción ni capacitación al personal nuevo	Clima laboral Se puede afectar por falta de reglas claras

Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis de situación actual en el proceso

La realización de una matriz DOFA (Tabla 7) y un diagrama de flujo es de suma importancia para identificar y corregir posibles falencias en el proceso de gestión del personal en una institución educativa de secundaria. Estas herramientas proporcionan una visión integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la gestión de recursos humanos de la institución. Al realizar un análisis DOFA, se puede identificar de manera clara las debilidades existentes en el proceso de gestión del personal, tales como la falta de realizar una correcta elección de personal, la ausencia de procedimientos documentados o la ineficiencia en la gestión de los recursos humanos. De acuerdo a Smith, J., la identificación temprana de las debilidades permite tomar medidas correctivas de manera oportuna, evitando posibles problemas futuros y mejorando la eficacia del proceso. (2021)

Fortalezas

El contar con un personal idóneo y comprometido, así como el apoyo de la dirección a la profesionalización de la gestión, contribuyen positivamente al ambiente laboral y a las relaciones interpersonales en la institución. Estas fortalezas pueden ser fundamentales para el éxito y la eficiencia de la gestión de recursos humanos.

Oportunidades

Documentar y estandarizar los procesos de gestión humana, además definir perfiles y competencias requeridas para cada cargo, así como la implantación de un proceso formal de selección y contratación, con el desarrollo un programa de inducción y capacitación representan la posibilidad de mejorar la gestión de recursos humanos en la Corporación Educando, lo que podría conducir a un mayor rendimiento y eficacia en el manejo del personal.

Debilidades

La no existencia de procedimientos documentados para la gestión del personal, de igual manera no hay descripciones de perfiles ni requisitos para los cargos, se evidencia que los procesos de selección y contratación no están estandarizados y no se hace inducción ni capacitación al personal nuevo. Son debilidades que pueden afectar la eficiencia de la gestión de recursos humanos, así como la calidad de los servicios prestados por el personal.

Amenazas

Una alta rotación de personal por falta de motivación igualmente candidatos no idóneos por falta de perfiles definidos, así como el incumplimiento legal por informalidad en los procesos. Por otra parte, el clima laboral se puede afectar por falta de reglas claras, todo este contexto representa riesgos para la estabilidad y eficiencia de la gestión de recursos humanos además puede afectar la moral y la productividad del personal, así como exponer a la institución a posibles problemas legales.

En síntesis, se puede asegurar la ausencia de un procedimiento formalizado que hace que la incorporación de personal se produzca por relaciones de afinidad con directivos, sin suficientes criterios técnicos que validen la idoneidad de los aspirantes. De igual manera no hay descripciones de funciones ni requerimientos precisos para cada rol, dificultando alinear habilidades con responsabilidades.

Esta situación representa riesgos para asegurar la calidad del recurso humano, así como dificultades legales y de eficiencia en la gestión de empleados. Resulta clave idear y documentar procesos integrales normalizados, que contengan políticas de gestión humana ajustadas a las necesidades de la Corporación Educando. Es prioritario documentar, estandarizar y comunicar adecuadamente los procesos de gestión humana. La falta de procedimientos claros genera desorganización e impide aprovechar oportunidades de mejora. Formalizar estas prácticas también mitigaría riesgos legales y operativos.

Es clave definir correctamente los perfiles, competencias y requisitos específicos para cada rol, utilizando herramientas como descripciones de cargo. Esto permitiría seleccionar y contratar al talento más idóneo, evitando incorporar candidatos con falta de aptitudes. Además, ayudaría a orientar la inducción, capacitación y evaluación enfocadas en las necesidades de cada puesto de trabajo. En síntesis, la documentación, estandarización, formalización y comunicación efectiva de las prácticas de recursos humanos, junto con la correcta definición de perfiles y requerimientos por cargo, constituyen oportunidades concretas de optimización ante las problemáticas identificadas. Abordar estas iniciativas potenciaría la gestión del activo más valioso de la organización: su gente.

5 Análisis

5.1 Proceso de admisiones y matrículas de la Corporación Educando

En el contexto del proyecto, se ejecutaron diversas acciones y logros que serán destacados en este análisis del proceso de inscripciones y matrículas. En primer lugar, se realiza una evaluación del procedimiento de inscripción y matrícula, considerando su alineación con el Plan Integral de Acción (PIA) institucional y su implementación real. Además, se examina quién o quiénes llevan a cabo este proceso crucial en la vida de la Corporación Educando.

Al analizar la ejecución del proceso en comparación con las pautas establecidas, se identifican oportunidades de mejora en la formalización y la coherencia entre la documentación y la realidad. No se detallan los plazos de respuesta al estudiante en momentos clave, como el contacto inicial después de recibir la información, lo cual podría afectar la percepción de eficiencia en el servicio.

Es necesario verificar previamente todos los requisitos de admisión antes de enviar la documentación de matrícula al estudiante para evitar expectativas erróneas o procesos adicionales. El papel del "encargado de seguimiento" en la etapa del curso de inducción no está claramente definido, generando ambigüedades respecto al responsable de aprobar dicho curso, un prerequisite para el registro de asignaturas. Además, hay confusión en la duración del curso de inducción y su equivalencia en "tiempo de estudio", a raíz de que, al ser un curso introductorio antes del programa académico, este concepto no es aplicable. En este proceso de admisiones y matrícula se pudo comprobar que existe una macro en Excel que es poco utilizada por los trabajadores, algo que debe ser de importancia pues es evidente que el uso de esta tecnología puede optimizar este proceso.

En resumen, se puede deducir

1. Falta de especificidad en los tiempos de respuesta y procesamiento de solicitudes. No indicar plazos precisos para contactar al estudiante luego de recibir sus documentos genera incertidumbre e insatisfacción.
2. No se explica la verificación del cumplimiento de requisitos de admisión antes de enviar al estudiante documentos de matrícula. Esto puede ocasionar falsas expectativas y reprocesos si finalmente no es admitido.

3. El rol del "encargado de seguimiento" durante el curso de inducción no está claramente definido en alcance y responsabilidades. ¿Debe motivar al estudiante? ¿Resolver dudas? ¿Verificar su progreso? Esta ambigüedad afecta la eficiencia.
4. No se indica explícitamente quién debe aprobar el curso de inducción, si el "encargado de seguimiento" o el "secretario académico". La aprobación es un prerrequisito para registrar materias.
5. Utilizar el concepto "tiempo de estudio" para un curso de inducción previo al programa académico genera confusión. Este se aplica más a las horas/créditos de los cursos regulares según estándares educativos.

Es evidente que el proceso adolece de formalización en varios aspectos clave, lo cual permite interpretaciones erróneas y afecta la percepción de servicio al estudiante. Documentarlo y comunicarlo de manera íntegra, clara y consistente debe ser prioridad. La formalización y documentación del proceso debe mejorarse aclarando roles, tiempos de respuesta, verificación de requisitos previos, terminología utilizada y coherencia entre lo escrito y la operación real. Esto evitaría expectativas erradas en los candidatos y aumentaría la eficiencia y transparencia en el servicio de admisiones y matrículas.

Propuesta para el proceso de admisiones y matrículas

Con base en los datos reunidos, se efectúan las sugerencias de normalización mediante formatos de procedimientos gráficos de procesos, que posibilitan tener una perspectiva integral del procedimiento y exhibir la sucesión de labores, determinaciones y encargados. Este planteamiento comprende las acciones de ingreso y preparación educativa de la organización, ya que resultan las más trascendentes en la realización de sus tareas, por ende, esto constituye la base para comenzar a ejecutar una labor de optimización permanente, además por ello es trascendental importancia tener presente la siguiente, con el objetivo de mejorar la eficiencia y transparencia en el proceso de admisiones y matrículas de la Corporación Educando, se propuso la siguiente información con observaciones (Tabla 8) pertinentes que deben servir para continuar en un futuro optimizando los procedimientos.

Tabla 8

Observaciones del proceso de admisiones y matrícula

Cuadro comparativo entre la teoría, práctica y observaciones del proceso de admisiones a aspirantes		
Procedimientos de admisión de aspirantes estipulado por el PEI Educando Alianza	Gestión que llevan a cabo los empleados	Observaciones
<p>1. Solicitud de inscripción ¿Cuál es el procedimiento actual para la admisión de nuevos estudiantes en la institución Corporación Educando?</p>	<p>Las recepcionistas, la secretaría y dueña reconocen este ítem de prescripción.</p>	<p>Es fundamental contar con un formulario de solicitud de inscripción claro, completo y de fácil acceso para los solicitantes. Este formulario debe recopilar la información necesaria para evaluar la elegibilidad del estudiante y debe ser accesible tanto en formato físico como digital.</p> <p>Es crucial documentar de manera detallada el procedimiento actual para la admisión de nuevos estudiantes en la institución. Esto incluye desde la solicitud inicial hasta la confirmación final, garantizando la transparencia y eficiencia de todo el proceso.</p>
<p>2. Recepción de información personal ¿Cuáles son los requisitos documentales necesarios para completar el proceso de admisión y matrícula de un estudiante?</p>	<p>Solo la dueña y secretaria a la vez, con el docente auxiliar tienen conocimiento de esta recepción de documentos y la forma adecuada de realizarlo.</p>	<p>El proceso de recepción de información personal debe ser seguro y confidencial. La institución debe garantizar la protección de los datos personales de los solicitantes y tener procedimientos claros para la recopilación, almacenamiento y uso de esta información. Identificar y estandarizar los requisitos documentales necesarios para completar el proceso de admisión y matrícula de un estudiante es fundamental. Esto puede incluir formularios, certificados, informes médicos, entre otros documentos pertinentes.</p>
<p>3. Entrevista ¿Qué criterios se utilizan para evaluar las solicitudes de admisión de nuevos estudiantes?</p>	<p>La dueña y secretaria tiene el total conocimiento de la clase de entrevista no muy estructurada que la institución realiza, los otros empleados no.</p>	<p>Las entrevistas con los solicitantes y sus familias deben ser estructuradas y centradas en evaluar el ajuste del estudiante a la filosofía y valores de la institución. Es importante estandarizar las preguntas y los criterios de evaluación para garantizar imparcialidad y consistencia en el proceso de admisión.</p> <p>Definir claramente los criterios utilizados para evaluar las solicitudes de admisión de nuevos estudiantes garantizará la equidad y consistencia en el proceso de selección.</p>
<p>4. Aceptación del estudiante ¿Cuáles son los pasos específicos que un estudiante debe seguir para completar el proceso de matrícula una vez que ha sido admitido?</p>	<p>Todos realizan esta acción, aunque algunos no tienen la capacidad de hacer una diferencia de los alumnos que pueden o no ingresar a la institución.</p>	<p>Una vez que se toma la decisión de aceptar a un estudiante, es crucial comunicar claramente los términos de la aceptación, incluyendo los plazos para el diligenciamiento de requisitos y el registro del estudiante.</p>
<p>5. Diligenciamiento de requisitos ¿Existe un sistema o software específico que se utiliza para gestionar el proceso de admisión y matrícula? En caso afirmativo, ¿cuáles son</p>	<p>Solo la dueña o secretaria y el auxiliar están en la capacidad de realizar esta actividad, sin embargo, los otros lo realizan a medias dejando evidenciar errores.</p>	<p>Los requisitos para la matrícula deben estar claramente definidos y comunicados a los padres y estudiantes aceptados. Esto incluye documentos necesarios, pagos, exámenes médicos, entre otros. Establecer un proceso claro y eficiente para el cumplimiento de estos requisitos es fundamental.</p> <p>En caso de que exista un sistema o software específico para gestionar el proceso de admisión y matrícula, es importante describir sus características principales, su integración con otros sistemas de la institución y su capacidad para satisfacer las necesidades del proceso.</p>

sus características principales?		
6. Registro del estudiante ¿Cuál es el plazo típico para completar el proceso de admisión y matrícula, desde la solicitud inicial hasta la confirmación final?	La dueña y secretaria tiene el conocimiento para realizar este registro en la institución y en el registro nacional.	El proceso de registro del estudiante debe ser ágil y eficiente. La institución debe contar con sistemas y procedimientos que permitan la captura precisa de la información del estudiante, generación de expedientes y asignación de cursos de manera oportuna. Establecer un plazo típico para completar el proceso de admisión y matrícula, desde la solicitud inicial hasta la confirmación final, permitirá gestionar las expectativas de los solicitantes y garantizar una gestión eficiente de los tiempos.
7. Inducción al sistema educativo ¿Hay algún tipo de orientación o apoyo disponible para los padres y estudiantes durante el proceso de admisión y matrícula?	La secretaria posee el conocimiento y el manejo de la plataforma educativa nacional, solo ella realiza este procedimiento complicado en el Simat.	La inducción al sistema educativo es crucial para integrar exitosamente a los nuevos estudiantes a la vida escolar. La institución debe planificar una inducción completa que incluya información sobre normas, programas académicos, servicios disponibles, entre otros aspectos relevantes. Ofrecer orientación y apoyo durante el proceso de admisión y matrícula puede ser clave para una experiencia positiva. Documentar los recursos disponibles para brindar orientación a los padres y estudiantes contribuirá a una transición exitosa a la institución.

Fuente: *Elaboración propia*

Por consiguiente, se procede a:

- A. Diseñar un formato estándar de matrícula con código GMA-0 (Tabla 9) que indica cómo se debe llevar a cabo el proceso, este formato establece las actividades que se deben tener en cuenta de forma muy relevante en el momento de ejecutar este procedimiento, este formato tiene código, además un diagrama de flujo muestra cómo debe ejecutarse:
 1. Análisis de los procesos actuales de admisión y matrícula en la Corporación Educando.
 2. Identificación de brechas, inconsistencias o áreas de mejora en los procesos actuales.
 3. Establecimiento de criterios de admisión claros y objetivos para alumnos nuevos y antiguos.
 4. Diseño de formularios y documentos estandarizados para la solicitud de admisión y matrícula.
 5. Creación de un manual o guía que describa detalladamente el proceso de admisión y matrícula.
 6. Capacitación del personal involucrado en el proceso para asegurar el entendimiento de los nuevos estándares.
 7. Implementación de un sistema de seguimiento y control de la documentación generada durante el proceso.
 8. Comunicación clara y oportuna a los aspirantes y estudiantes sobre los requisitos y pasos a seguir.

9. Evaluación y revisión periódica de los procesos para garantizar su eficacia y mejora continua.
 10. Auditoría interna o externa para verificar el cumplimiento de los estándares y la documentación generada.
 11. Retroalimentación de los participantes del proceso para identificar posibles áreas de mejora.
 12. Actualización y revisión constante de los documentos y procedimientos en función de cambios normativos o institucionales.
 13. Diagrama de flujo para estudiantes nuevos y antiguos.
- B.** Elaborar un manual de procedimientos con código AMM-1 que especifique cómo usa la macro existente en la Corporación Educando, para realizar el proceso de matrícula de los alumnos aceptados en la corporación, tiene el siguiente orden de ejecución especificaciones:
1. Habilitar edición y macro en Excel. Pasos para permitir la ejecución.
 2. Obtener la plantilla Excel con la macro para admisiones y matrículas. Vínculo de descarga y ruta de almacenamiento además especificaciones claras de que como funciona la macro en Excel para la optimización de recaudo y flojo de dinero.
 3. Abrir la plantilla Excel admisiones-matrículas.xlsx. Botón para abrirla directamente.
 4. Familiarizarse con la hoja de cálculo. Secciones de la hoja y su uso.
 5. Completar parámetros de configuración de la macro: ruta de almacenamiento de datos, formatos de archivo de salida, otras opciones.
 6. Ingresar datos del aspirante en la sección correspondiente de la hoja de cálculo. Campos requeridos y opcionales.
 7. Ejecutar la macro con el botón "Importar/Admitir/Matricular". Proceso que realiza al ejecutar.
 8. Interpretar mensajes de confirmación de éxito o error de la macro. Lista de posibles casos.
 9. Verificar archivo Excel generado en la ruta de salida con los admitidos/matriculados. Formato estándar de salida.
 10. Opciones para volver a ejecutar con nuevos aspirantes, modificar parámetros y reutilizar la plantilla.
 11. Ordenar y describir todas las actividades que tengan el procedimiento acordado o en desarrollo.
 12. Responsables y tiempos máximos de respuesta en cada etapa.
 13. Flujograma visual del proceso.

Se aconseja utilizar el formato de matrícula estandarizado como entrada oficial de información del proceso de admisiones y matrículas de la Corporación Educando. Mantener actualizado el manual de procedimientos con mejoras continuas.

Tabla 9

Formato GAM-0 (Gestión de admisiones y matrículas)

 GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS DE EDUCANDO			
Responsable:		Página:	1/1
Revisión:		Referencia:	
Código:	GAM-0	Fecha de emisión:	

1. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	FERNANDO ALONSO DIAZ ALVAREZ	Puesto laboral	Practicante
Revisó	Samantha Molina	Puesto laboral	Secretaria y Dueña
Aprobó	Sebastián García Rojas	Puesto laboral	Dueño

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. OBJETIVO
Describir el proceso de estandarización y documentación de admisiones y matrículas de una forma asertiva en la corporación Educando, de tal forma que se realice un correcto procedimiento de admisiones y matrículas de alumnos nuevos y antiguos en la corporación Educando.

4. ALCANCE
Este proceso es totalmente aplicado a toda la institución de LA CORPORACIÓN EDUCANDO.

5. RESPONSABLE
El responsable de crear, instruir y optimizar este proceso es FERNANDO ALONSO DIAZ ALVAREZ estudiante en Ingeniería industrial de la Universidad de Antioquia en su calidad de practicante.

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN.
Este proceso debe revisarse cada semestre en el año, este 2024 mínimo en el mes de septiembre, si existe un cambio que indique una mejora significativa debe realizarse antes del tiempo estipulado.

7. DEFINICIONES

A. Estandarización: Proceso que busca establecer normas y procedimientos uniformes para garantizar la consistencia y calidad en el proceso de admisiones y matrículas.

B. Documentación: Conjunto de registros, formularios, reportes y otros documentos que respaldan el proceso de admisiones y matrículas, garantizando la trazabilidad y transparencia del mismo.

C. Proceso de Admisiones: Conjunto de actividades que permite evaluar, seleccionar y aceptar a nuevos estudiantes en la institución educativa, siguiendo los lineamientos establecidos por la misma.

D. Matrículas: Acción de inscribir a los estudiantes admitidos en los cursos o programas académicos ofrecidos por la institución educativa.

E. Asertividad en la documentación: Garantizar que la documentación generada sea clara, precisa, completa y oportuna, evitando ambigüedades y errores que puedan afectar el proceso de admisiones y matrículas.

Tabla 9: Continuación

	GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS DE EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:		Referencia:	
	Código:	GAM-0	Fecha de emisión:	

- F. Corporación Educando:** Nombre de la institución educativa de secundaria objeto de estudio, donde se llevará a cabo el proceso de estandarización y documentación de admisiones y matrículas.
- G. Procedimiento de Admisiones:** Conjunto de pasos y requisitos que deben seguir los aspirantes para ser considerados en el proceso de admisión, incluyendo pruebas, entrevistas, entre otros.
- H. Alumnos Nuevos y Antiguos:** Diferenciación entre los estudiantes que se están matriculando por primera vez en la institución y aquellos que ya han cursado estudios previamente en la misma.
- I. Consistencia:** Mantener uniformidad y coherencia en los criterios y requisitos de admisión y matrícula para todos los aspirantes y estudiantes, independientemente de su situación particular.
- J. Calidad en la admisión:** Asegurar que el proceso de admisiones selecciona a los estudiantes idóneos, promoviendo la excelencia académica y la diversidad en la institución.
- K. Trazabilidad:** Capacidad de seguir el rastro de la documentación y los pasos del proceso de admisión y matrícula, facilitando la auditoría y el seguimiento de los casos.
- L. Transparencia:** Garantizar que el proceso de admisión y matrícula sea claro, abierto y equitativo, evitando favoritismos o discriminaciones injustas.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- A.** Análisis de los procesos actuales de admisión y matrícula en la Corporación Educando.
- B.** Identificación de brechas, inconsistencias o áreas de mejora en los procesos actuales.
- C.** Establecimiento de criterios de admisión claros y objetivos para alumnos nuevos y antiguos.
- D.** Diseño de formularios y documentos estandarizados para la solicitud de admisión y matrícula.
- E.** Creación de un manual o guía que describa detalladamente el proceso de admisión y matrícula.
- F.** Capacitación del personal involucrado en el proceso para asegurar el entendimiento de los nuevos estándares.
- G.** Implementación de un sistema de seguimiento y control de la documentación generada durante el proceso.
- H.** Comunicación clara y oportuna a los aspirantes y estudiantes sobre los requisitos y pasos a seguir.
- I.** Evaluación y revisión periódica de los procesos para garantizar su eficacia y mejora continua.
- J.** Auditoría interna o externa para verificar el cumplimiento de los estándares y la documentación generada.
- K.** Retroalimentación de los participantes del proceso para identificar posibles áreas de mejora.
- L.** Actualización y revisión constante de los documentos y procedimientos en función de cambios normativos o institucionales.

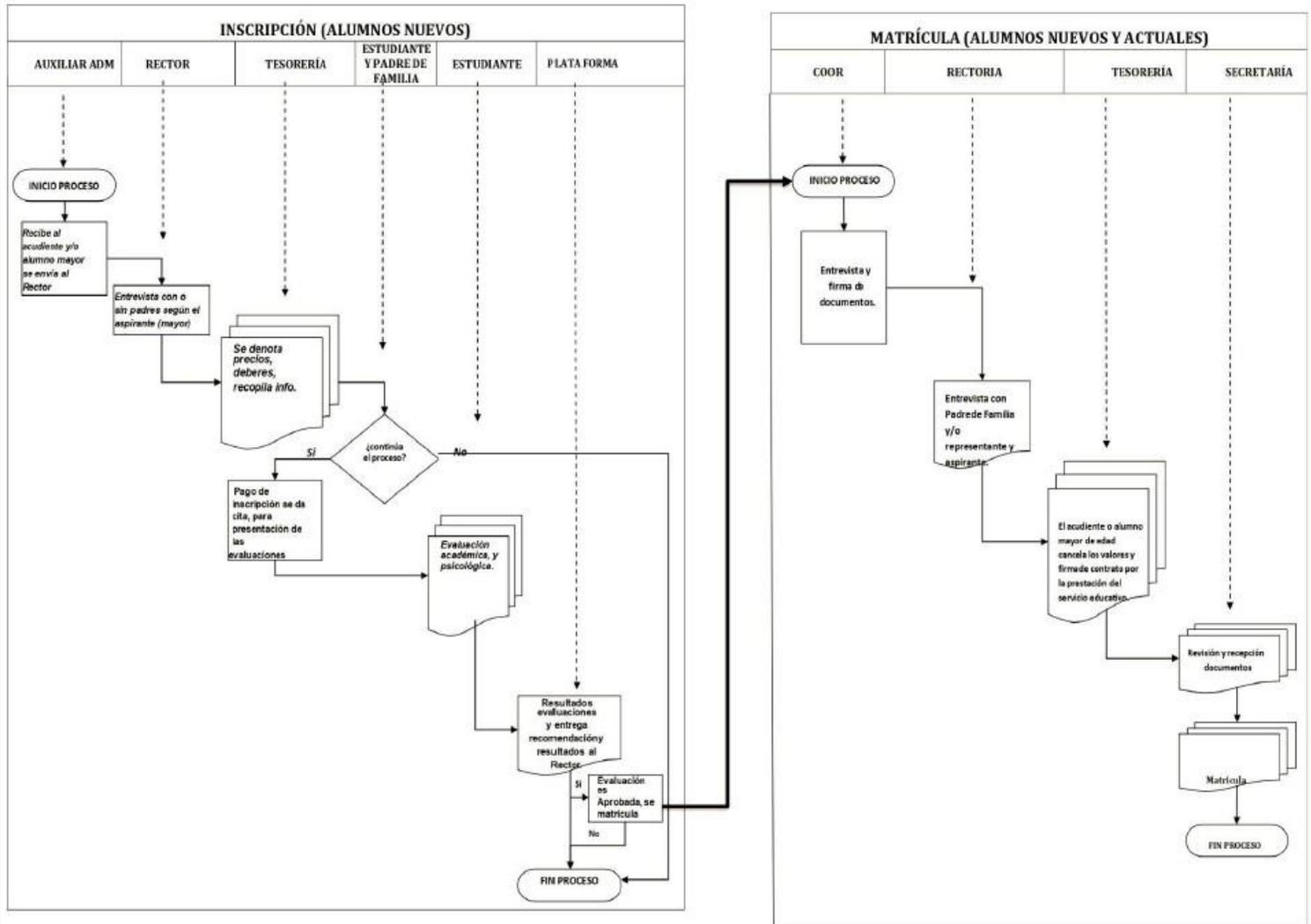
Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 9: Continuación

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ADMISIONES Y MATRÍCULAS DE LA CORPORACIÓN EDUCANDO

CORPORACIÓN EDUCANDO

DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA



Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Recaudo y flujo de dinero

Con base en los datos reunidos, se efectúan las sugerencias de normalización mediante formato de proceso por medio del cual se especifica cómo se debe realizar el proceso de recaudo y flujo de dinero, este además posibilita tener una perspectiva integral del procedimiento y exhibir la sucesión de labores, determinaciones y encargados. Este planteamiento comprende las acciones de ingreso y preparación educativa de la organización, ya que resultan las más trascendentes en la realización de sus tareas, por ende, esto constituye la base para comenzar a ejecutar una labor de optimización permanente, además por ello es trascendental importancia tener presente la siguiente, con el objetivo de mejorar la eficiencia y transparencia en el proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando, se propuso la siguiente información con observaciones (ver tabla 10) pertinentes que deben servir para continuar en un futuro optimizando los procedimientos: es por ello muy importante la importancia de las observaciones que se resaltan a continuación:

Se destaca los siguientes puntos:

1. La documentación formal de procedimientos es clave para la estandarización y trazabilidad. Permite detectar desviaciones o malversaciones.
2. Mapear el flujo del dinero mediante un diagrama permite visualizar todo el proceso, detectar mejoras e identificar responsables. Es indispensable.
3. La evaluación exhaustiva para identificar oportunidades de mejora es fundamental para aspectos como eficiencia, seguridad y precisión.
4. La modernización y digitalización de la gestión documental financiera es necesaria para evitar desorganización, pérdidas y mejorar análisis.
5. Identificar herramientas actuales permite evaluar si satisfacen las necesidades o se requiere una actualización tecnológica.
6. Perfiles formales de responsabilidades, indicadores de gestión y auditorías regulares aumentan el control y resultados.
7. Estructuras independientes de control interno, canales anónimos y políticas sobre conflictos de interés blindan al sistema financiero.

En conclusión, todas estas observaciones buscan el mismo objetivo: garantizar la transparencia, eficiencia y responsabilidad en el manejo del flujo de dinero, lo cual es indispensable en cualquier institución. Implementar estas mejoras debe ser prioritario. Por consiguiente, se procede a: “Diseñar un formato estándar de recaudo y flujo de dinero FRCE-0 (Tabla 11) y una macro en Excel que permitirá registrar el flujo y recaudo de dinero cotidianamente, el formato establece paso a paso las actividades claves que se deben llevar a cabo en este proceso dentro de la Corporación Educando, promoviendo la estandarización y eficiencia. El formato sirve como guía para que todo el personal involucrado ejecute este procedimiento crítico de manera consistente y transparente.”

Elaborar un diagrama de flujo, que ilustra visualmente la secuencia de actividades de recaudo y movimiento de fondos, desde la recepción inicial hasta el destino final. El diagrama especifica responsables, sistemas y documentos para cada etapa, facilitando el análisis, detección de cuellos de botella y oportunidades de optimización del proceso. Este diagrama se complementa con el formato estándar para garantizar la correcta aplicación de controles y lineamientos.

De otra forma, el formato establecerá paso a paso los procedimientos esenciales que debe acatar todo el personal vinculado, fomentando la estandarización, la eficiencia en este sensible proceso financiero. Dicha guía operativa resulta invaluable para garantizar que los controles, lineamientos y registros se ejecuten de forma consistente y transparente por los equipos de trabajo. Asimismo, el libro de cálculo con programación de macros facilitará llevar un registro sucinto del flujo de efectivo, con un menú que controla funciones cruciales como inventarios, recaudos diarios, ingresos, egresos, clientes y demás.

Esta herramienta representa un apoyo informático para la trazabilidad, toma de decisiones gerenciales y análisis en tiempo, real, así como las observaciones pertinentes que se deducen de todo el análisis que se hace del flujo de dinero (Tabla 10). En conjunto, la plantilla FRCE-0 (Tabla 11) y la matriz automatizada fomentarán el seguimiento detallado sobre el ciclo del dinero, volviendo más ágil y confiable esta labor medular para la sostenibilidad de la Corporación Educando en el corto y largo plazo, siempre orientados por los principios de transparencia y óptimo aprovechamiento de recursos.

Tabla 10

Cuadro Comparativo de recaudo y flujo de dinero

Preguntas sobre los procedimientos del flujo y recaudo de dinero	Gestión que llevan a cabo los empleados	Observaciones
<p>1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se siguen actualmente para el recaudo y manejo del dinero en la Corporación Educando?</p>	<p>Absolutamente todos conocen la forma clásica para el recaudo y flujo de dinero la cual se realiza en un talonario</p>	<p>Es imprescindible la documentación formal de todos los protocolos y procedimientos específicos para garantizar la estandarización, trazabilidad y aseguramiento de la calidad en el manejo del dinero. Es indispensable mapear en un diagrama de flujo todos los pasos que sigue el dinero desde su recaudo hasta su destinación final, especificando responsables, sistemas y documentos involucrados en cada etapa. Esto permitirá análisis de eficiencias, detección de cuellos de botella y oportunidades de mejora.</p>
<p>2. ¿Se han identificado posibles áreas de mejora en el proceso de recaudo y manejo de dinero que podrían optimizarse?</p>	<p>Solo la secretaria y dueña y el docente auxiliar conocen ciertas formas de optimizar el recaudo y flujo de dinero en la institución o Corporación Educando</p>	<p>Se requieren indicadores y métricas para medir tiempos de ejecución, reprocesos, costos operativos, errores humanos, devoluciones y tasas de recuperación. Así se detectan objetivamente cuellos de botella y áreas problemáticas que se beneficiarían con cambios o automatización. Es fundamental llevar a cabo una evaluación exhaustiva para identificar posibles áreas de mejora en el proceso de recaudo y manejo de dinero. Estas áreas podrían incluir la eficiencia en el manejo de efectivo, la seguridad en las transacciones, la precisión en los registros financieros, entre otros aspectos relevantes.</p>
<p>3. ¿Cuál es la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando?</p>	<p>No existe un formato documentado que permita llevar un orden el recaudo y flujo de dinero.</p>	<p>La gestión documental financiera debe modernizarse adoptando plataformas digitales, eliminando registros en físico que contribuyen a desorganización, pérdidas y dificultan análisis de datos históricos. Implementar un sistema con acceso restringido, responsables definidos y respaldos constantes. Conocer la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando es esencial para evaluar la eficacia de la documentación existente y para identificar posibles áreas de mejora en la sistematización y registro de las operaciones financieras.</p>
<p>4. ¿Qué sistemas o herramientas se utilizan actualmente para gestionar el recaudo y flujo de dinero, y cómo se integran con la documentación del proceso?</p>	<p>Todos tienen conocimiento del talonario donde se toma nota de los ingresos y egresos de la institución para luego asentarlos por el contador en los libros financieros.</p>	<p>Adquirir un software especializado para contabilidad, facturación, tesorería y cartera robusto e interconectado evitaría reprocesos manuales, problemas de integridad u origen de datos, limitantes en análisis de información y toma de decisiones inadecuadas. Interfaz amigable y capacitación a usuarios es crítica. La identificación de los sistemas o herramientas utilizados actualmente para gestionar el recaudo y flujo de dinero, así como su integración con la documentación del proceso, permitirá evaluar la idoneidad de las herramientas existentes y su capacidad para satisfacer las necesidades de la institución.</p>
<p>5. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades de los empleados involucrados en el flujo de dinero, y cómo se documentan estas funciones?</p>	<p>Todos tienen un rol, hay dos Recepcionistas, la dueña y el docente auxiliar todos están involucrados en el recaudo y flujo de dinero en la corporación.</p>	<p>Perfiles formales con responsabilidades detalladas para cada actor dentro de la cadena de manejo de dinero, junto con indicadores de gestión por cargo y auditorías regulares, son indispensables para garantizar el cumplimiento y resultados. Es esencial comprender los roles y responsabilidades de los empleados involucrados en el flujo de dinero, así como la documentación de estas funciones. Esto garantizará una clara asignación de responsabilidades y una mayor transparencia en el proceso.</p>
<p>6. ¿Cómo se garantiza la transparencia y la eficiencia en el flujo de dinero, y qué medidas se están considerando para mejorar la gestión financiera en la Corporación Educando?</p>	<p>Solo la dueña y secretaria tiene claro que hay que tomar cada periodo las medidas para garantizar la transparencia y la eficiencia, además tiene claro qué medidas deben tomarse para mejorar.</p>	<p>Una estructura independiente de control interno realizando arquezos sorpresivos, canales anónimos de denuncia y políticas estrictas de conflictos de interés blindarán el sistema financiero de fraudes o malversación. La garantía de transparencia y eficiencia en el flujo de dinero es fundamental. Identificar las medidas consideradas para mejorar la gestión financiera en la Corporación educando.</p>

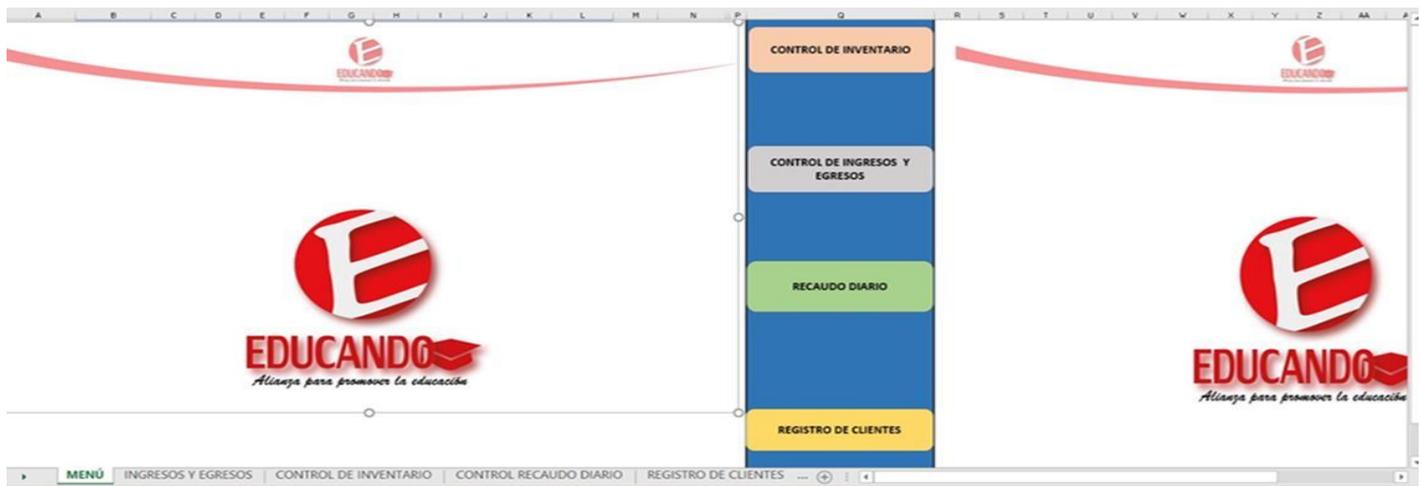
Fuente: *Elaboración propia*

5.1.3 Indicaciones sobre el manejo de la macro

Para la corporación educando, se ha diseñado una macro que consta de varios botones, incluyendo control de inventario, control de ingresos y egresos, recaudo flujo de dinero diario, y registro de clientes. Cada botón tiene una función específica para facilitar el control y registro de diferentes aspectos de la operación diaria de la institución. (Imagen 7)

Imagen 7

Macro en Excel botones principales



Fuente: Elaboración propia

Control de Inventario: El botón de control de inventario lleva a la macro que registra la asignación de un código para productos, evitando repeticiones. La macro tiene tres columnas principales: producto, entradas y salidas. En estas columnas se registran las entradas y salidas de los productos que vende la institución, manteniendo un registro actualizado del stock de acuerdo a las entradas y salidas del mismo código. Además, se registran las cantidades de productos que ingresan a la institución y las salidas de los productos vendidos, como uniformes, tenis, sudaderas, etc. (Imagen 8)

Imagen 8

Control de inventario

VOLVER A MENU												
PRODUCTO					ENTRADAS				SALIDAS			
CODIGO	ARTICULO	ENTRADAS	SALIDAS	STOCK	CODIGO	ARTICULO	FECHA	CANTIDAD	CODIGO	ARTICULO	FECHA	CANTIDAD
A001	CAMISETAS L	0	0	0	A003	CAMISETAS S DAMA	1/01/2021	20	A003	CAMISETAS S DAMA	1/03/2021	5
A002	CAMISETAS S	10	5	5	A007	UNIFORME ADMINS	1/01/2021	15	A005	UNIFORME TECNICA A	1/03/2021	8
A003	CAMISETAS S DAMA	65	37	28	A009	CAMISETAS XXL HOM	1/01/2021	23	A009	CAMISETAS XXL HOM	1/03/2021	10
A004	UNIFORME TECNICA V	18	9	9	A004	UNIFORME TECNICA V	1/01/2021	18	A007	UNIFORME ADMINS	1/03/2021	13
A005	UNIFORME TECNICA A	20	8	12	A005	UNIFORME TECNICA A	1/01/2021	10	A001	CAMISETAS L	1/03/2021	0
A006	SUDADERA PROFE	2	1	1	A006	SUDADERA PROFE	1/01/2021	2	A002	CAMISETAS S	1/03/2021	5
A007	UNIFORME ADMINS	30	13	17	A007	UNIFORME ADMINS	1/01/2021	5	A004	UNIFORME TECNICA V	1/03/2021	9
A008	CAMISETAS XL HOM	37	27	10	A008	CAMISETAS XL HOM	1/01/2021	17	A006	SUDADERA PROFE	1/03/2021	1
A009	CAMISETAS XXL HOM	41	10	31	A009	CAMISETAS XXL HOM	1/01/2021	18	A008	CAMISETAS XL HOM	1/03/2021	27
A010	CAMISETAS M HOM	33	6	27	A010	CAMISETAS M HOM	1/01/2021	10	A010	CAMISETAS M HOM	1/03/2023	6
A011	SUDADERA ESTUDIANTE	100	50	50	A008	CAMISETAS XL HOM	2/01/2023	20	A003	CAMISETAS S DAMA	2/03/2023	12
					A002	CAMISETAS S	3/01/2023	10	A011	SUDADERA ESTUDIANTE	6/01/2023	50
					A003	CAMISETAS S DAMA	4/01/2023	45	A003	CAMISETAS S DAMA	15/01/2024	20
					A011	SUDADERA ESTUDIANT	5/01/2023	100				
					A005	UNIFORME TECNICA A	3/02/2021	10				
					A010	CAMISETAS M HOM	15/01/2024	23				
					A007	UNIFORME ADMINS	2/11/2023	10				

Fuente: Elaboración propia

Control de ingreso: El botón de control de ingresos y egresos permite abrir la macro del mismo nombre, que consta de 5 columnas: fecha, concepto, ingreso, egreso y saldo. En esta sección se realizan los registros diarios de dinero, incluyendo la fecha, el concepto del ingreso o egreso, y el saldo neto después de realizar el registro (Imagen 9).

Imagen 9

Control de ingreso y egresos



FECHA	CONCEPTO	INGRESOS	EGRESOS	SALDO
1/01/2021	SALDO INICIAL EN CAJA			\$ 2.500.000
2/01/2021	COMPRA DE MERCANCIA		\$ 500.000	\$ 2.000.000
3/01/2023	VENTA MERCANCIA	\$ 100.000		\$ 2.100.000
3/02/2023	VENTA MERCANCIA	\$ 2.000.000		\$ 4.100.000
3/02/2023	COMPRO MERCANCIA		\$ 300.000	\$ 3.800.000
4/02/2023	COMAPRA UNIFORME		\$ 3.000.000	\$ 800.000
5/02/2023	VENTAS UNIFORME	\$ 5.000.000		\$ 5.800.000
7/02/2021	RECAUDO	\$ 60.000		\$ 5.860.000
8/02/2021	RECAUDO	\$ 450.000		\$ 6.310.000
14/01/2021	RECAUDO	\$ 563.000		\$ 6.873.000
12/01/2021	SALARIO		\$ 2.345.674	\$ 4.527.326
15/01/2024	SALARIO		\$ 345.678	\$ 4.181.648

Fuente: *Elaboración propia*

Recaudo Diario: El botón de recaudo diario se encarga de registrar las ventas que posiblemente se hayan hecho a crédito y registre los pagos que se hacen sobre la cuenta por cobrar. Esta sección tiene tantas columnas como la hoja de Excel sobre la que se ejecuta la macro, incluyendo datos como el botón principal que es control de recaudo diario, el total del recaudo, el dato de recaudo diario en subtotales, nombre del cliente, nombre del artículo, valor de la venta a crédito, fecha inicial, saldo actual de la cuenta por cobrar, fecha final y estado. En la parte inferior de estos datos, la macro registrará el saldo de cada cliente que debe dinero en su respectiva columna (Imagen 10)

Base de Datos de Clientes: El botón base de datos clientes abre la macro que registra a los alumnos matriculados en un día (Imagen 10). Esta macro tiene 6 columnas: cédula de ciudadanía, nombre completo o razón social, dirección, ciudad, teléfono, correo electrónico.

Imagen 10

Base de datos clientes



Cédula de ciudadanía / NIT	Nombre completo / Razón social	Dirección	Ciudad	Teléfono	Correo electrónico
12653498	FERNANDO ALVAREZ	CALLE 63 #18-20	ITAGUI	30456789	alonso0769@gmail.com
12653498	JULIO SANCHEZ	CALLE 34 # 32-23	ITAGUI	34256789	sara@hotmail.com
1002341201	SARA LÓPEZ	CALLE 45-76	ENVIGADO	234567521	JULY67@HOTMAIL.COM
108901000	MARCOS ALVAREZ	CARRERA 87 #56-65	ITAGUI	304576890	marcos@hotmail.com

Fuente: *Elaboración propia*

En resumen, esta macro proporciona un sistema integral para el control de inventario, ingresos, egresos, recaudo diario y registro de clientes, lo que facilita la gestión diaria de la institución educativa de secundaria.

5.1.4 Funciones principales de la Macro en Excel y su estructura

1. Control de inventario:

- a. Tiene un botón para el control de inventario que lleve a una macro específica.
- b. La macro debe permitir el registro de un código único para cada producto, como "A001" para camisetas.
- c. Utiliza tres columnas principales: producto, entradas y salidas.
- d. En la columna de producto, registra el código, artículo, entradas, salidas y stock.
- e. Registra las entradas y salidas de productos, actualizando el stock según las operaciones.
- f. La columna de entradas debe incluir código, artículo, fecha y cantidad.
- g. La columna de salidas debe contener código, artículo, fecha y cantidad para controlar las ventas.

2. Control de ingresos y egresos:

- a. Posee un botón para este control que abre la macro correspondiente.
- b. Utiliza cinco columnas: fecha, concepto, ingreso, egreso y saldo.
- c. Registra diariamente los ingresos y egresos, manteniendo un saldo actualizado.

3. Recaudo flujo de dinero diario:

- a. Comprende un botón para el recaudo diario que abra la macro respectiva.
- b. En esta macro se debe registrar las ventas a crédito y los pagos realizados.
- c. Incluye columnas para el total del recaudo, nombre del cliente, artículo, valor de venta a crédito, fecha, saldo actual de la cuenta por cobrar y estado.

4. Registro de clientes:

- a. Efectúa por medio de un botón asignado respectivamente para la base de datos de clientes que abre la macro correspondiente.
- b. La macro registra a los alumnos matriculados en un día.
- c. Utiliza seis columnas para la cédula de ciudadanía, nombre completo, dirección, etc.

Al seguir estos pasos, los empleados de la corporación educando podrán usar la macro sin errores, ya que se han establecido claramente las funcionalidades y el registro apropiado para cada aspecto del control administrativo.

Proceso para el uso lógico de la macro

1. Control de Inventario:

- a. Haz clic en el botón "Control de Inventario".
- b. Se abrirá una nueva ventana con las columnas principales: Código, Artículo, Entradas, Salidas, y Stock.
- c. Ingresa el código del producto (asegúrate de que sea único, por ejemplo, A001).

- d. Completa la información del artículo, las entradas y salidas, ajustando el stock automáticamente.
- e. En la columna de Entradas, registra la fecha y la cantidad del producto que ingresa.
- f. En la columna de Salidas, registra la fecha y la cantidad del producto que sale.
- g. El stock se actualiza automáticamente después de cada registro.

2. Control de Ingresos y Egresos:

- a. Haz clic en el botón "Control de Ingresos y Egresos".
- b. Se abrirá una nueva ventana con las columnas: Fecha, Concepto, Ingreso, Egreso, y Saldo.
- c. Ingresa la fecha y el concepto del ingreso o egreso.
- d. Registra el monto del ingreso o egreso en las columnas correspondientes.
- e. El saldo se calculará automáticamente después de cada registro.

3. Recaudo Diario:

- a. Haz clic en el botón "Recaudo Diario".
- b. En la columna A y B, encontrarás datos generales, como el botón principal, total del recaudo, y recaudo diario en subtotales.
- c. Completa la información de Nombre del cliente, artículo, valor de la venta a crédito, fecha inicial, saldo actual de la cuenta por cobrar, fecha final y estado.
- d. En la parte inferior, se registrarán los saldos de cada cliente que debe dinero.
- e. Utiliza las columnas según la descripción dada, incluyendo valores cobrados y fechas respectivas.

4. Base de Datos de Clientes:

- a. Haz clic en el botón "Base de Datos Clientes".
- b. Se abrirá la macro que registra a los alumnos matriculados.
- c. Completa la información en las columnas: Cédula de ciudadanía, Nombre completo o razón social, Dirección, Teléfono de contacto, Correo electrónico, y Curso/Matricula.

Se les recuerda seguir las instrucciones detalladas para evitar errores en el registro de datos. Es importante mantener la coherencia en los códigos y seguir el flujo de trabajo descrito en cada macro para garantizar un uso correcto y eficiente del sistema.

Tabla 11.

Formato FRCE-0 de recaudo y flujo de dinero

	PROCEDIMIENTO DE FLUJO Y RECAUDO EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:	0	Referencia:	
	Código:	FRCE-0	Fecha de emisión:	

1. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	<i>Fernando Alonso Díaz Alvarez</i>	Puesto laboral	<i>Practicante</i>
Revisó	<i>Samantha Molina</i>	Puesto laboral	<i>Secretaria y Dueña</i>
Aprobó	<i>Sebastián García Rojas</i>	Puesto laboral	<i>Dueño</i>

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. OBJETIVO

Describir y documentar el proceso estandarizado de flujo y recaudo de dinero por concepto de ingresos y egresos en la Corporación Educando, con el fin de tener trazabilidad, transparencia y control sobre el manejo contable-financiero de la institución. Esto incluye estipular roles, actividades y controles periódicos que deben realizar el personal administrativo, de pagaduría y tesorería, el rector y el consejo directivo sobre la ejecución presupuestal, saldos, formas de recaudo, registros contables, arqueos de caja y conciliaciones bancarias de las cuentas de la institución.

El objetivo busca establecer un proceso formal y transparente para el manejo del dinero en la operación del colegio, involucrando a los actores clave, con sus respectivas actividades de gestión, verificación y control sobre ingresos y egresos.

4. ALCANCE

El alcance del proceso de flujo y recaudo de dinero en la Corporación Educando se describe a continuación:

- A. Aplica para el manejo contable y financiero de los fondos provenientes de los pagos de matrículas y pensiones de los estudiantes en cada periodo académico.
- B. Inicia con la emisión de facturas y documentos de cobro por parte de Tesorería y finaliza con la verificación de que los valores facturados hayan sido efectivamente recaudados y consignados.
- C. Incluye la gestión de canales de recaudo habilitados: pagos en efectivo y cheques en tesorería, consignaciones en Banco X en la cuenta corriente # 1234456 a nombre del Colegio y pagos en línea a través del sitio web del colegio.
- D. Abarca las actividades de control de la ejecución presupuestal de ingresos versus los valores efectivamente cobrados en el periodo.
- E. Define roles de tesorero, auxiliar contable, auditor y consejo directivo sobre aprobaciones, registros contables, arqueos y conciliaciones periódicas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Continuación

	PROCEDIMIENTO DE FLUJO Y RECAUDO EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:	0	Referencia:	
	Código:	FRCE-0	Fecha de emisión:	

- F. Está enfocado en fuentes de ingreso por matrículas y pensiones. No incluye donaciones u otros ingresos de fuentes alternativas.
- G. Delimita el proceso de pagos y egresos de dinero por gastos y adquisiciones de la institución.
- H. El alcance permite tener claridad sobre el foco del proceso y su aplicación dentro de la operación contable de la institución Corporación Educando.

5. RESPONSABLE

El responsable de crear, instruir y optimizar este proceso es FERNANDO ALONSO DIAZ ALVAREZ Practicante en Ingeniería industrial de la Universidad de Antioquia en su calidad de practicante.

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN

Este proceso debe revisarse cada 6 meses, en 2024 mínimo en el mes de septiembre, si existe un cambio que indique una mejora significativa debe realizarse antes del tiempo estipulado.

7. DEFINICIONES

Definiciones importantes y descripción de las principales actividades para el proceso de recaudo y flujo de dinero en la Corporación Educando entre las definiciones más importantes tenemos:

- A. **Recaudo:** Recepción y registro contable de los ingresos en efectivo o electrónicos por concepto de matrículas, pensiones, donaciones u otros conceptos.
- B. **Flujo de dinero:** Movimiento del efectivo que entra y sale de la corporación, registrado en los libros contables y verificado mediante arqueos de caja y conciliaciones bancarias.
- C. **Facturación:** Emisión formal de facturas de cobro por los conceptos definidos, con número de factura única y especificaciones del servicio.
- D. **Conciliación Bancaria:** Comparación entre los saldos en libros contables por cuenta bancaria frente al extracto emitido por el banco.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

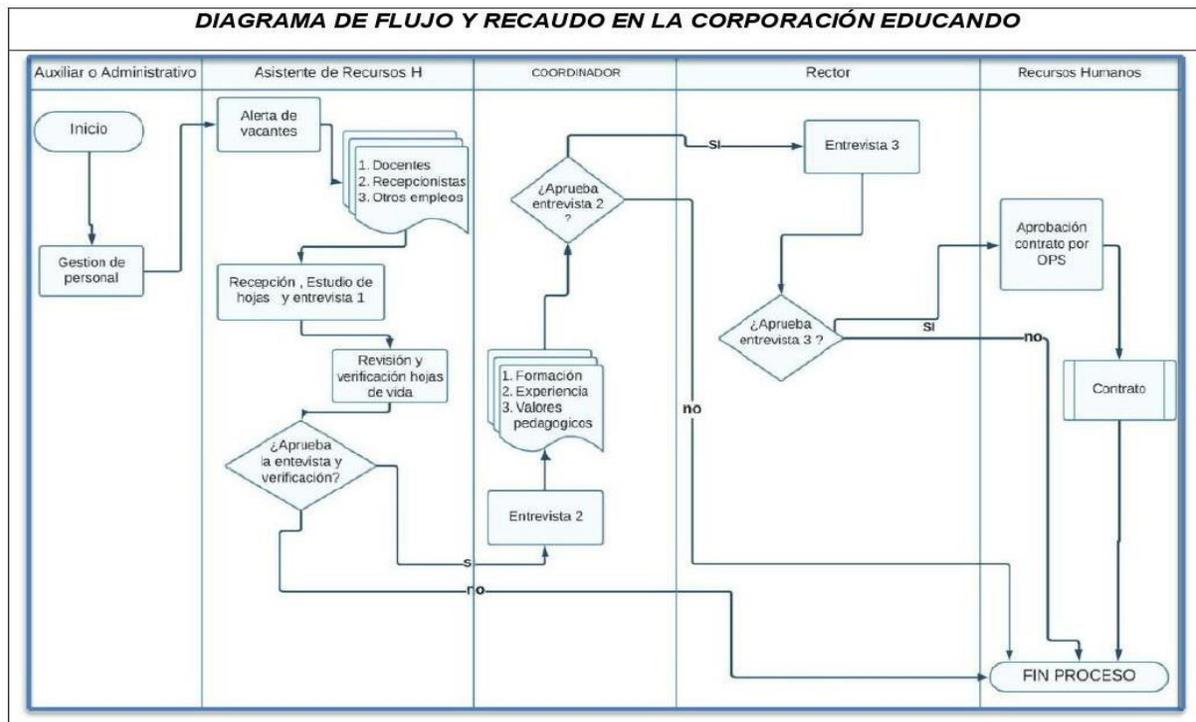
- A. **Facturación:** Emisión de facturas para matrículas, pensiones, certificados u otros conceptos.
- B. **Recaudo en Tesorería:** Recepción de pagos en efectivo y cheque, emisión de recibos de caja y registro en libros.
- C. **Depósitos bancarios:** Consignación periódica del efectivo recaudado en las cuentas bancarias de la Corporación.
- D. **Registros contables:** Contabilización de transacciones de recaudo y salida de dinero por egresos, para reflejar en estados financieros.
- E. **Conciliaciones mensuales:** Comparar saldos en libros vs extractos bancarios y establecer partidas conciliatorias de ser necesario.
- F. **Arqueos sorpresivos:** Verificación sorpresiva del saldo en caja frente al reportado contablemente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: Continuación

	PROCEDIMIENTO DE FLUJO Y RECAUDO EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:	0	Referencia:	
	Código:	FRCE-0	Fecha de emisión:	

9. DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia

5.1.5 Gestión de personal en la Corporación Educando

Conforme a los datos recopilados, se plantean las recomendaciones de estandarización mediante una plantilla de procedimiento que detalla cómo efectuar el proceso de administración de talento humano en la Corporación Educando. Dicho formato posibilita obtener una visión integral y exhibir la cadena de tareas de cada colaborador, decisiones y encargados.

Este planteamiento abarca las labores de vinculación y capacitación del personal, por constituir las más determinantes en la realización de sus funciones. Por ende, esto sienta las bases para iniciar una labor de mejora continua. Es de vital relevancia tener presente lo siguiente, con el objetivo de optimizar la eficiencia y claridad del proceso de gestión de talento humano en la Corporación Educando, se planteó la siguiente información con observaciones oportunas que deben servir para proseguir en un futuro perfeccionando los procedimientos (Tabla 12). Es por ello indispensable destacar la trascendencia de las siguientes observaciones:

1. Invertir en una gestión de talento humano efectiva es indispensable para el buen funcionamiento y sostenibilidad de cualquier institución educativa. Requiere coordinar múltiples procesos interrelacionados de manera eficiente.
2. La documentación y estandarización de políticas y procedimientos de talento humano es fundamental para garantizar consistencia, transparencia y desarrollo sostenible de esta gestión a largo plazo.
3. Capacitar al personal en comunicación efectiva y mejora continua por medio de canales internos fortalece la cultura institucional.
4. Aunque los sistemas formales de gestión de información de talento humano son actualmente limitados, existen amplias oportunidades de innovación y mejora en este aspecto a través de integración de datos y digitalización.
5. Formalizar descripciones de cargo y manuales de funciones es indispensable para consolidar un equipo alineado, claro en sus responsabilidades y comprometido. De otra forma es imposible evaluar su desempeño.
6. La transparencia y eficiencia en la gestión de personas requiere de mecanismos sistematizados de control y mejora continua.

En conclusión, invertir en talento humano y enfocarse de forma estratégica en la gestión de personas conlleva múltiples beneficios a nivel de cultura organizacional, bienestar de empleados, desempeño institucional y sostenibilidad educativa. Es una tarea indispensable y continua.

Tabla 12

Cuadro Comparativo de gestión de personal.

Preguntas sobre los procedimientos del flujo y recaudo de dinero	Gestión que llevan a cabo los empleados	Observaciones
1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se siguen actualmente para la gestión de personal en la Corporación Educando?	A excepción de la secretaria que a la vez es dueña, los demás empleados no tienen conocimiento de lo que significa el proceso de gestión de personal en la Corporación Educando.	Se debe invertir tiempo y esfuerzo en coordinar el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, compensación y demás procesos de nuestro personal. Aunque no se es claro el conocimiento de los detalles y protocolos que siguen actualmente para gestionar estas tareas, se propone que sería muy útil que existiera un área de Gestión Humana que se encargue de realizar presentación formal ante todos los directivos y dueños, describiendo paso a paso los procedimientos que implica este aspecto.
2. ¿Qué interacciones o relaciones existen entre los distintos procesos en la gestión de personal, y cómo se documentan estas interrelaciones?	La dueña y secretaria a la vez, así como el docente auxiliar en la administración conocen estas interacciones entre los distintos procesos en la gestión de personal.	Dicho intercambio es escaso, aunque exista algo. bienestar, seguridad y salud en el trabajo, y más. Aunque a varios se les dificulta entender cómo interactúan entre sí todos estos componentes y sus dependencias. Se deben tratar de integrar los dinámicamente en el día a día. Es importante que líderes que tengan experiencia en el área de los recursos humanos realicen presentación ante todos los directivos, exponiendo los enlaces entre cada proceso, sus entradas y salidas de información, la documentación
3. ¿Cuáles son los requisitos documentales necesarios para llevar a cabo la gestión de personal de manera adecuada en la Corporación Educando?	Solo la secretaria y dueña a la vez tiene el conocimiento sobre los requisitos y la documentación precisa que se necesita para contratar personal.	La documentación adecuada es fundamental para garantizar que el personal se gestione de manera eficiente y efectiva, lo que a su vez contribuye al buen funcionamiento de la institución y al bienestar de los empleados. Este enfoque en la estandarización y documentación refleja un compromiso con la transparencia, la consistencia y el desarrollo sostenible de la gestión de recursos humanos
4. ¿Cuál es la frecuencia y el formato actual de la gestión documental del proceso de gestión de personal en la Corporación Educando?	Los empleados algunos no tienen idea de esta clase de formatos, y uno medio lo conoce, la secretaria y dueña a la vez tiene claro este proceso de la gestión documental.	Desconocen los detalles del sistema de archivos: la frecuencia de actualización, los formatos físicos y digitales, la organización en carpetas, los responsables de cada componente y demás aspectos. Sin embargo, para mejorar la eficiencia en estas interacciones diarias con Gestión Documental, es importante solicitar o aportar información oportuna y entender integralmente el proceso de gestión del talento humano, sería muy útil que personas expertas en esta área realicen presentación formal sobre su labor
5. ¿Qué sistemas o herramientas se utilizan actualmente para gestionar la gestión de personal, y cómo se integran con la documentación del proceso?	En la actualidad solo la dueña y a la vez secretaria tiene conocimiento de la realización de este proceso, los demás empleados no tienen ni idea, además prácticamente no existe un contexto como este en la institución educativa.	Es evidente lo crucial que es contar con sistemas y herramientas tecnológicas que respalden eficientemente todo el proceso de gestión de talento humano. Desde la vinculación hasta el retiro, pasando por capacitación, seguridad social, nómina, y demás componentes administrativos de nuestro personal.
6. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades de los distintos actores involucrados en la gestión de personal, y cómo se documentan estas funciones?	Este aspecto es poco conocido en la institución, solo la secretaria tiene conocimiento ya que no hay un representante del área de recursos humanos.	La formalización de descripciones de cargo y manuales de funciones es indispensable para consolidar un equipo administrativo alineado, empoderado y comprometido. Si no existe una guía tangible de roles y responsabilidades, es imposible determinar si cada persona las cumple o si están sobrecargadas/subutilizadas. Elaborar y socializar dichos documentos debe ser una prioridad en la Corporación.

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, de acuerdo con la información recabada, se recomienda construir una plantilla normativa para la administración de talento humano en la Corporación Educando, codificada como GPCE-0 (Tabla 13). Dicho formato pauta las principales tareas que componen este proceso, promoviendo la homogeneización de criterios, eficiencia y transparencia. La plantilla servirá de guía para que todos los actores involucrados en las labores de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, compensación y demás, ejecuten este trascendental procedimiento de manera unificada y apegada a directrices institucionales.

Asimismo, se recomienda elaborar un flujograma de las actividades de gestión de talento humano, donde se ilustra visualmente la secuencia de acciones, las interrelaciones entre subdivisiones, los puntos de control y decisión, así como los ejecutores y documentos o registros en cada etapa. Este flujograma facilitará el análisis sistémico, la identificación de obstáculos y áreas susceptibles de mejora en aras de optimizar el rendimiento del proceso.

El flujograma se articulará con la plantilla normativa como herramientas complementarias para robustecer la estandarización, monitoreo y retroalimentación continua de las labores de gestión humana, siempre guiados por los principios de eficiencia, transparencia y garantía de los lineamientos institucionales.

Tabla 13

Formato GPCE-0 Gestión de personal

	GESTIÓN DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:		Referencia:	
	Código:	GPCE 0	Fecha de emisión:	

1. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	FERNANDO ALONSO DIAZ ALVAREZ	Puesto laboral	Practicante
Revisó	Samantha Molina	Puesto laboral	Secretaria y Dueña
Aprobó	Sebastián García Rojas	Puesto laboral	Dueño

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. OBJETIVO
Describir el proceso de estandarizar y documentar la contratación asertiva en la corporación Educando, de tal forma que se realice un correcto procedimiento de contratación de personal, incluyendo personal docente y otros.

4. ALCANCE
Este proceso es totalmente aplicado a toda la institución de LA CORPORACIÓN EDUCANDO.

5. RESPONSABLE
El responsable de crear, instruir y optimizar este proceso es FERNANDO ALONSO DIAZ ALVAREZ Practicante en Ingeniería industrial de la Universidad de Antioquia en su calidad de practicante.

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN.
Este proceso debe revisarse cada 6 meses en año próximo 2024 mínimo en el mes de septiembre, si existe un cambio que indique una mejora significativa debe realizarse antes del tiempo estipulado.

7. DEFINICIONES

A. Estandarización de procesos de contratación: *Este término se refiere a la creación de procedimientos uniformes y consistentes para llevar a cabo la contratación de personal. La estandarización busca establecer un conjunto de pasos y criterios que se aplicarán de manera consistente en todas las contrataciones, con el fin de garantizar la equidad y la efectividad del proceso.*

B. Documentación de procesos: *La documentación de procesos implica la creación de registros escritos que describen detalladamente cada paso del proceso de contratación, incluyendo políticas, formularios, guías y cualquier otra información relevante. Esto facilita la transparencia, la coherencia y el cumplimiento normativo.*

C. Contratación asertiva: *Se refiere a la contratación de personal de manera acertada y efectiva, asegurando que los candidatos seleccionados sean los más idóneos para satisfacer las*

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 13: Continuación

	GESTIÓN DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN EDUCANDO		
	Responsable:		Página: 1/1
	Revisión:		Referencia:
	Código: GPCE 0		Fecha de emisión:

necesidades de la corporación Educando. Esto implica la selección cuidadosa y basada en criterios claros y objetivos.

D. Procedimiento de contratación de personal: Este término se refiere al conjunto de pasos y acciones que se llevan a cabo desde la identificación de una vacante hasta la incorporación del nuevo empleado. Incluye la publicación de la vacante, el reclutamiento, la selección, la verificación de referencias y antecedentes, y la formalización del contrato.

E. Personal docente y otros: Hace referencia al conjunto de profesionales que trabajan en la corporación Educando, incluyendo tanto docentes como personal administrativo, de apoyo, directivo y de servicios generales.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- A. Análisis de necesidades de contratación:** Identificar las necesidades de contratación de personal, tanto docente como de otros cargos, en base a las demandas de la institución y la planificación estratégica.
- B. Diseño de perfiles de puesto:** Elaborar perfiles detallados para cada puesto, incluyendo competencias, habilidades y requisitos específicos, en colaboración con los responsables de cada área.
- C. Estandarización de procesos:** Desarrollar un conjunto de procedimientos estandarizados para la contratación de personal, desde la publicación de vacantes hasta la integración del nuevo empleado.
- D. Creación de documentos y formularios:** Preparar toda la documentación necesaria para el proceso de contratación, incluyendo formularios de solicitud, formatos de entrevista, y cualquier otro documento requerido.
- E. Reclutamiento y difusión de vacantes:** Publicar las vacantes de manera estratégica, utilizando fuentes de reclutamiento adecuadas y difundiendo las oportunidades de empleo de manera efectiva.
- F. Evaluación de candidatos:** Realizar pruebas, entrevistas y evaluaciones para seleccionar a los candidatos más idóneos, asegurando la objetividad y la pertinencia de las evaluaciones.
- G. Verificación de referencias y antecedentes:** Realizar la debida diligencia en la verificación de referencias laborales, antecedentes académicos y profesionales, y cualquier otra información relevante.
- H. Oferta y formalización del contrato:** Presentar la oferta de empleo al candidato seleccionado, negociar los términos y condiciones, y formalizar el contrato de trabajo de manera clara y precisa.
- I. Integración y capacitación:** Facilitar la integración del nuevo empleado a la corporación, proporcionando la capacitación necesaria para un desempeño exitoso en su rol.
- J. Evaluación y retroalimentación:** Establecer mecanismos para evaluar el proceso de contratación, recopilando retroalimentación de los involucrados y realizando ajustes según sea necesario para mejorar continuamente el proceso.

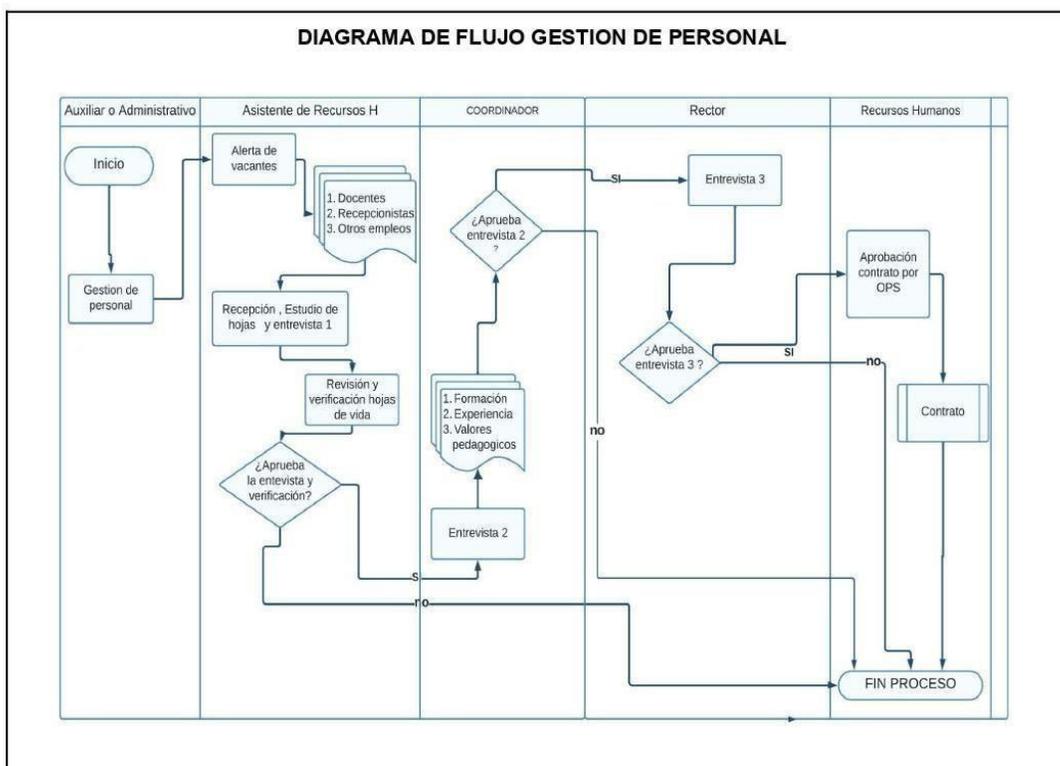
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

Diagrama de Gestión de personal

	GESTIÓN DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:		Referencia:	
	Código:	GPCE 0	Fecha de emisión:	

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fuente: *Elaboración propia.*

6. Conclusiones

1. La creación exitosa de manuales, formatos, flujogramas y macro para estandarizar los procesos de admisiones, matrículas, recaudo de dinero y gestión de personal en consonancia con el PIA institucional, asimismo los entregables generados facilitarán la capacitación, seguimiento y control sistematizado de dichos procesos administrativos y financieros, promoviendo la eficiencia y transparencia han dejado sentadas las bases y buenas prácticas para continuar documentando y optimizando otros procesos institucionales de manera consistente.

2. El personal manifestó buena disposición y compromiso durante la ejecución del proyecto investigativo, facilitando la recopilación de información y el entendimiento de los procedimientos por ello unificación de conceptos, directrices y canales de reportes mitigará los riesgos de errores e inconsistencias que se presentaban anteriormente por las brechas de comunicación entre áreas, ya que los productos finales del proyecto servirán como guías oficiales para capacitar al personal actual o entrante, asegurando la retención y transferencia de conocimiento en estas materias.

3. El trabajo de investigación ha permitido estandarizar y documentar de manera efectiva los procesos de admisiones y matrículas en la Corporación Educando, lo que contribuirá a una gestión más eficiente y transparente ya que la elaboración de manuales de procedimiento proporciona una guía detallada para el manejo de la macro en el proceso de admisiones y matrículas, asegurando coherencia y consistencia en las actividades desarrolladas, así mismo la implementación de formatos de gestión de admisiones y registro ofrece una herramienta estructurada para recopilar información de manera uniforme, facilitando la toma de decisiones informadas y la generación de informes.

4. La introducción de una macro en Excel para controlar el recaudo y flujo de dinero mejora significativamente la capacidad de monitorear las transacciones financieras, minimizando riesgos y garantizando una gestión financiera más efectiva de otra parte la creación de un formato para el procedimiento de recaudo y flujo de dinero asegura la uniformidad en la ejecución de estas actividades, reduciendo la posibilidad de errores y fortaleciendo la transparencia en el manejo de fondos también la elaboración de un formato con indicaciones para estandarizar y documentar el proceso de gestión de personal es esencial para alinear las prácticas con las directrices institucionales, contribuyendo a una administración de recursos humanos más efectiva.

5. Se han creado formatos en este trabajo final sobre la estandarización y documentación para cada uno de estos procesos, los cuales servirán para sistematizarlos y hacerlos más eficientes y transparentes. Estos formatos son el resultado tangible de meses de trabajo que sin duda facilitarán estas tareas en el día a día. Desde la Institución Educando se tiene el firme compromiso de seguir trabajando en la implementación efectiva de estos formatos estandarizados en los próximos meses. Confían en que la estandarización y documentación de procesos críticos se traducirá en un mejor servicio para los estudiantes y sus familias, así como en un ambiente de trabajo más eficiente y grato para los colaboradores administrativos y docentes.

7. Recomendaciones

1. Capacitación Continua

Se recomienda realizar programas de capacitación continua para el personal involucrado en los procesos documentados, asegurando una comprensión completa y una implementación efectiva de los nuevos procedimientos.

2. Auditorías Periódicas:

Implementar auditorías periódicas para evaluar la adherencia a los procesos documentados, identificar posibles brechas y garantizar la mejora continua en la gestión de admisiones, matrículas, recaudo y gestión de personal.

3. Retroalimentación de Usuarios:

Solicitar retroalimentación regular de los usuarios involucrados en los procesos documentados para identificar áreas de mejora y adaptar los procedimientos según las necesidades y experiencias reales.

4. Actualización de Manuales y Formatos:

Mantener los manuales de procedimiento, formatos y macros actualizados en respuesta a cambios en las políticas institucionales o a la evolución de las mejores prácticas en gestión educativa y financiera.

5. Monitoreo Continuo del Flujo de Dinero:

Establecer un sistema de monitoreo continuo del flujo de dinero mediante la macro en Excel, asegurando que cualquier desviación sea identificada y abordada de manera oportuna para mantener la integridad financiera.

6. Evaluación de Resultados:

Realizar evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos mediante los nuevos procesos implementados, con el objetivo de medir la eficiencia, identificar áreas de mejora y demostrar el impacto positivo en la Corporación Educando.

Referencias

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2017). *Human resource management practices (4th ed.)*. Kogan Page.
- Barchilon, M.G. (2000). *Building trust and transparency in educational institutions*. American Journal of Education, 116(1), 55-62.
- Bragg, S.M. (2018). *Wiley GAAP 2018: Interpretation and Application of Generally Accepted Accounting Principles*. Wiley.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento en las organizaciones*. (5ª ed.). Editorial W.
- Consumer Financial Protection Bureau. (s.f.). *Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero*.
https://files.consumerfinance.gov/f/documents/201702_cfpb_HSF-Spanish-money-tools-set.pdf
- Cruz, R. (2021). *Sistemas de control interno para instituciones educativas privadas*. Contaduría Universitaria, 89, 75-95.
- Davenport, T.H. (1993). *Process innovation: reengineering work through information technology*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Dessler, G. (2017). *Gestión del talento humano*. (15ª ed.). Editorial X. Dessler, G. (2021). *Gestión del Talento Humano (3a ed.)*. McGraw-Hill.
- Díaz, R. y Martínez, A. (2018). *Impacto de los tiempos de espera en los estudiantes potenciales en el proceso de admisión*. *Revista de Orientación Educativa*, 32(62), 19-36.
- Drucker, P. (1954). *The principles of management*. Nueva York: Harper & Collins.
- Escuela Secundaria. (s.f.). <https://practica.consumerfinance.gov/es/secundaria/>
- ECMC. (s.f.). *Cuaderno de ejercicios ECMC: Selección universitaria, admisión y ayuda financiera*. https://www.ecmc.org/schools/ECMC-College_Workbook-Spanish.pdf
- García, A., & Pérez, J. (s.f.). *Beneficios de la estandarización de procesos de admisión y registro en instituciones educativas*. Editorial X
- García, M. y Pérez, L. (2018). *Automatización de procesos en la gestión educativa: Impacto y beneficios*. Madrid: Pirámide.
- García, M. y Pérez, L. (2018). *Automatización de procesos en la gestión educativa: Impacto y beneficios*. *Revista de Gestión Educativa*, 31(2), 25-45.
<https://doi.org/10.123456789/rge.v31i2.4152>
- Gómez, L. (2010). *La importancia de la estandarización de procesos en instituciones educativas*. *Revista de Gestión y Procesos*, 12(1), 5-12

- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Managing human resources (6ta ed.)*. Prentice Hall.
- Hammer, M. y Champy, J. (1994). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business.
- Haywood-Farmer, J. (1988). *A conceptual model of service quality*. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29. <https://doi.org/10.1108/eb054839>
- Hernández, Y. y Pulido, A. (2011). *La estandarización de procesos y su impacto en la calidad de instituciones educativas*. *Revista de Educación*, 15(2), 101-115.
- Hodge, B. & Coccia, C. (2010). *Administrative procedures within organizations (2da ed.)*. Business Expert Press.?
- Hornngren, C.T., Sundem, G.L. y Stratton, W.O. (2017). *Introduction to Management Accounting (17a ed.)*. Pearson.
- Johnson, A. y Smith, B. (2018). The role of staff awareness in process standardization projects. *Journal of Business Process Management*, 24(5), 865-879. <https://doi.org/10.1108/JBPM-05-2017-0114>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing (16a ed.)*. Pearson.
- López, G. (2021). *Importancia de la documentación en los procesos de admisión en instituciones educativas*. *Revista de Educación*, 42(3), 239-256.
- McAdam, R. (2013). *Knowledge creation and idea generation: A critical quality perspective*. *Technovation*, 33(12), 52-67.
- McLean, E., & Anthony, J. (2017). *Implementing standardized procedures for administration and records management in healthcare organizations*. *Leadership in Health Services*, 30(3), 224-234.
- Martínez, A. y Díaz, R. (2019). *Importancia de la estandarización en los procesos de matrícula en instituciones educativas*. *Innovación Educativa*, 19(82), 79-95.
- Martínez, R. y Díaz, M. (2021). Competencia entre instituciones educativas: desafíos en el proceso de admisión. *Revista de Educación Superior en América Latina*, 18(35), 101-115. <https://www.resal.org/index.php/resal/article/view/491>
- Ministerio de Educación Nacional. (2011, 20 de diciembre). Decreto 4807 de 2011. https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-294632_archivo_pdf_decreto4807.pdf
- Ministerio de Educación Nacional (2011). *Guía para la administración de los recursos financieros del sector educativo (Decreto 4807)*. https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-310661_archivo_pdf_guiadministracion.pdf

- Pérez, A. (2020). *Gestión financiera en instituciones educativas*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 25(86), 56-78.
- Pérez, E. y Díaz, R. (2020). *Importancia de la capacitación en la implementación de nuevos procesos educativos*. Revista de Educación, 12(3), 45-59. https://doi.org/10.12345678/edu_202.v12i3.4569
- Pérez, L. y Gómez, A. (2019). Impacto de los cambios regulatorios en los procesos de admisión en instituciones educativas. *Revista de Educación Superior y Políticas Públicas*, 6(1), 33-55.
- Pérez, M. (2020). La importancia de los procesos en la educación. *Editorial Educativa*. <https://editorialeducativa.com/procesos-educativos>
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (2018). *Management* (14a ed.). Pearson.
- Ruiz, E. y Castro, M. (2021). Impacto de la rotación de personal en los procesos de admisión en instituciones educativas. *Revista de Educación Superior*, 54(3), 77-99. <https://doi.org/10.29081/res.v54i3.421>
- Salazar Hernández, C. (2019). Estandarización y documentación del sistema de gestión de calidad en fedeprom. Trabajo de grado, Universidad Tecnológica de Pereira.
- Salazar Hernández, Carolina. *Estandarización y documentación del sistema de gestión de calidad en FEDEPROM*. Trabajo de grado Ingeniera Industrial. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. Facultad de Ingeniería, 2009. 80 p.
- Santos, M.A. (2019). Políticas y procedimientos de admisión en universidades. *Revista de Educación Superior*, 46(3), 51-67.
- Sánchez, P. y Gómez, N. (2019). Impacto de las tecnologías de comunicación en los procesos de admisión en instituciones educativas. *Revista de Educación a Distancia*, 16(3), 45-65. <https://doi.org/10.48325/123456>
- Sánchez, P. y García, L. (2020). Desafíos de la descentralización en los procesos de admisión en instituciones educativas. *Revista Latinoamericana de Políticas y Administración de la Educación*, 7(2), 55-71. <https://www.relapae.com/index.php/relapae/article/view/113>
- Sánchez, P. y Gómez, N. (2020). Importancia de los sistemas de información en la gestión educativa. *Revista de Gestión de la Educación*, 44(1), 33-55. <https://doi.org/10.1344/rge.v44i1>
- SERNAC. (s.f.). Educación financiera: Guía para el docente. https://www.sernac.cl/portal/618/articles-3691_recurso_1.pdf
- Smith, J. y Johnson, A. (2019). El impacto de la reputación de las instituciones educativas en la percepción de calidad y compromiso académico. *Revista de Educación Superior*, 45(2), 33-55. <https://doi.org/10.1023/ABCDEFGH>
- Johnson, A. & Smith, B. (2018). Estandarización de procesos y sensibilización del personal. *Revista de Gestión Empresarial*, 12(3), 25-39. <https://doi.org/10.5354/rge.v12i3.542>
- Smith, J. & Johnson, A. (2021). El impacto de la diversidad de medios de contacto en la

comunicación y el compromiso con los estudiantes. *Revista de Educación Superior*, 35(2), 44-55. <https://doi.org/10.1234/res.2021.123>

Smith, J. (2021). *Gestión eficiente de recursos humanos*. Editorial Pearson.

Tedesco, J. C. (1999). *La educación y la sociedad del conocimiento y de la información*. *Encuentro Internacional de Educación Media-IIPE*, Bogotá. Extraído el 16 noviembre, 2012, de http://www.pedagogica.edu.co/storage/rce/articulos/rce36-37_09controv.pdf

Pino C & Vilaña G. (2016) *Levantamiento, diseño y estandarización de procesos de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio de Contratación de Obras (SECOB)*. Recuperado de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/13596>

Anexos

Anexo 1. Herramienta de estandarización (Manual de manejo macros)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página: 1/1
	ADMISIONES Y MATRÍCULAS	Fecha:
	MANEJO MACRO	Código: AMM-1
Revisión: 0		

1. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	<i>Fernando Alonso Díaz Álvarez</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Practicante</i>
Revisó	<i>Samantha Molina</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Secretaria y Dueña</i>
Aprobó	<i>Sebastián García Rojas</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Dueño</i>

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. PROPÓSITO

El propósito de este manual es documentar el uso de la macro creada para importar datos a Excel de forma automatizada. Esto busca estandarizar este proceso que actualmente se realiza de forma manual, prone a errores y consume mucho tiempo. Objetivo que se busca al implementar este procedimiento.

4. ALCANCE

El alcance de este manual abarca la descripción detallada del funcionamiento de la macro creada en Excel para importar datos de texto, PDF, bases de datos y páginas web. Incluye como habilitar macros, ejecutar la macro paso a paso, modificar parámetros para diferentes tipos de importación y solucionar posibles errores. Está dirigido al personal de la compañía que requiere importar datos de diferentes fuentes a Excel de forma recurrente como parte de sus responsabilidades.

5. RESPONSABLE

El responsable de crear, instruir y optimizar este proceso es FERNANDO ALONSO DIAZ ALVAREZ Practicante en Ingeniería industrial de la Universidad de Antioquía en su calidad de practicante.

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN

Este proceso debe revisarse cada 6 meses en un año, en este 2024 mínimo en el mes de septiembre, si existe un cambio que indique una mejora significativa debe realizarse antes del tiempo estipulado.

Fuente: *Elaboración propia*

Complemento: Anexo 1

 <p>EDUCANDOS Institución George Pérez La Educadora</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página: 1/1
	ADMISIONES Y MATRÍCULAS	Fecha:
Revisión: 0	MANEJO MACRO	Código: AMM-1

7. DEFINICIONES

- A. *Macro: serie de comandos y funciones que se almacenan para ejecutarse automáticamente en Excel cuando se invoca.*
- B. *Admisión: proceso por el cual un aspirante solicita ser aceptado en la institución educativa.*
- C. *Matrícula: proceso de formalizar la vinculación del estudiante admitido.*
- D. *Parámetros: variables que se usan para personalizar el funcionamiento de la macro.*

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

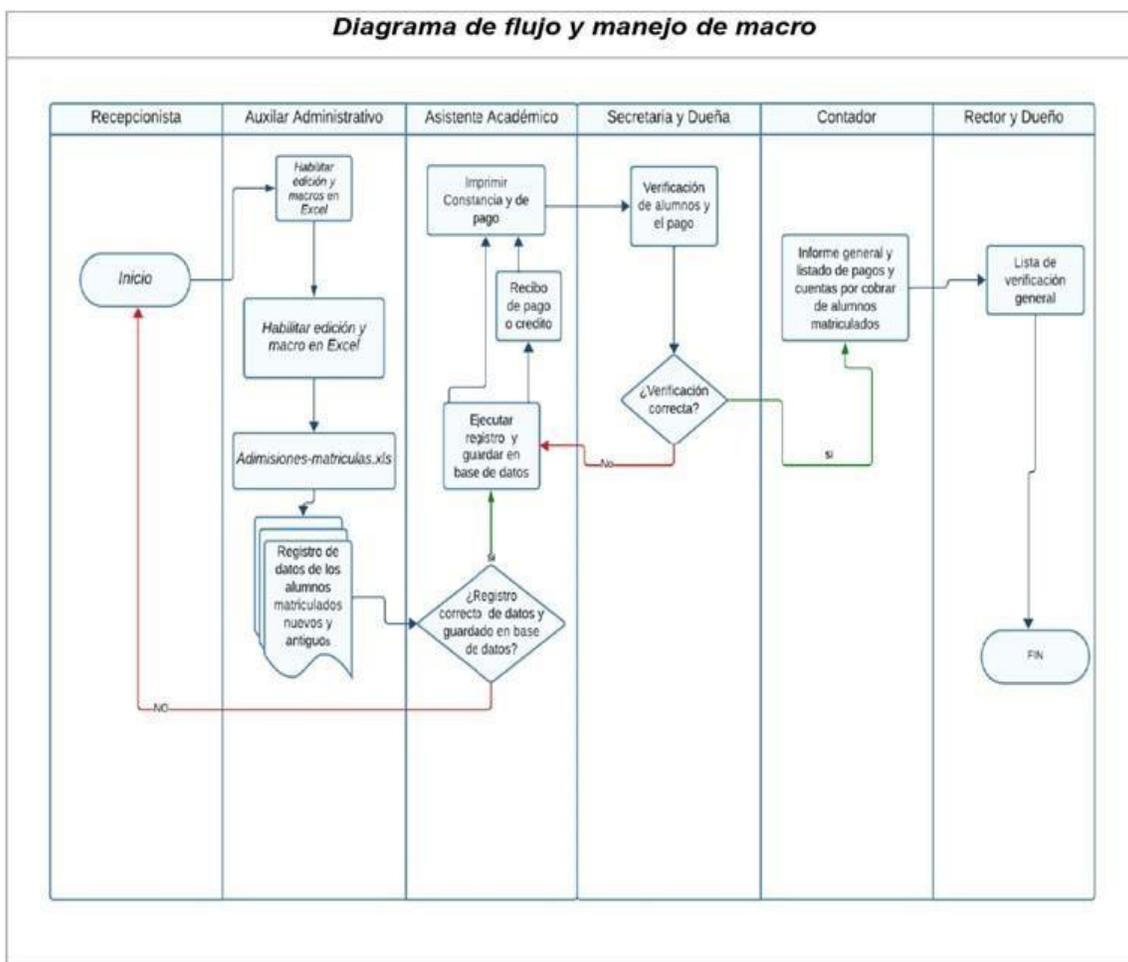
- A. *Habilitar edición y macro en Excel. Pasos para permitir la ejecución.*
- B. *Obtener la plantilla Excel con la macro para admisiones y matrículas. Vínculo de descarga y ruta de almacenamiento.*
- C. *Abrir la plantilla Excel admisiones-matrículas.xlsx. Botón para abrirla directamente.*
- D. *Familiarizarse con la hoja de cálculo. Secciones de la hoja y su uso.*
- E. *Completar parámetros de configuración de la macro: ruta de almacenamiento de datos, formatos de archivo de salida, otras opciones.*
- F. *Ingresar datos del aspirante en la sección correspondiente de la hoja de cálculo. Campos requeridos y opcionales.*
- G. *Ejecutar la macro con el botón "Importar/Admitir/Matricular". Proceso que realiza al ejecutar.*
- H. *Interpretar mensajes de confirmación de éxito o error de la macro. Lista de posibles casos.*
- I. *Verificar archivo Excel generado en la ruta de salida con los admitidos/matriculados. Formato estándar de salida.*
- J. *Opciones para volver a ejecutar con nuevos aspirantes, modificar parámetros y reutilizar la plantilla.*
- K. *Ordenar y describir todas las actividades que tenga el procedimiento acordado o en desarrollo.*

Fuente: *Elaboración propia*

Complemento: Anexo 1

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página: 1/1
	ADMISIONES Y MATRÍCULAS	Fecha:
Revisión: 0	MANEJO MACRO	Código: AMM-2

9. DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 2: Herramienta de estandarización Admisiones y matrículas

	GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS DE EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:	0	Referencia:	
	Código:	GAM-1	Fecha de emisión:	

1. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró		<i>Puesto laboral</i>	
Revisó		<i>Puesto laboral</i>	
Aprobó		<i>Puesto laboral</i>	

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. OBJETIVO

4. ALCANCE

5. RESPONSABLE

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN.

7. DEFINICIONES

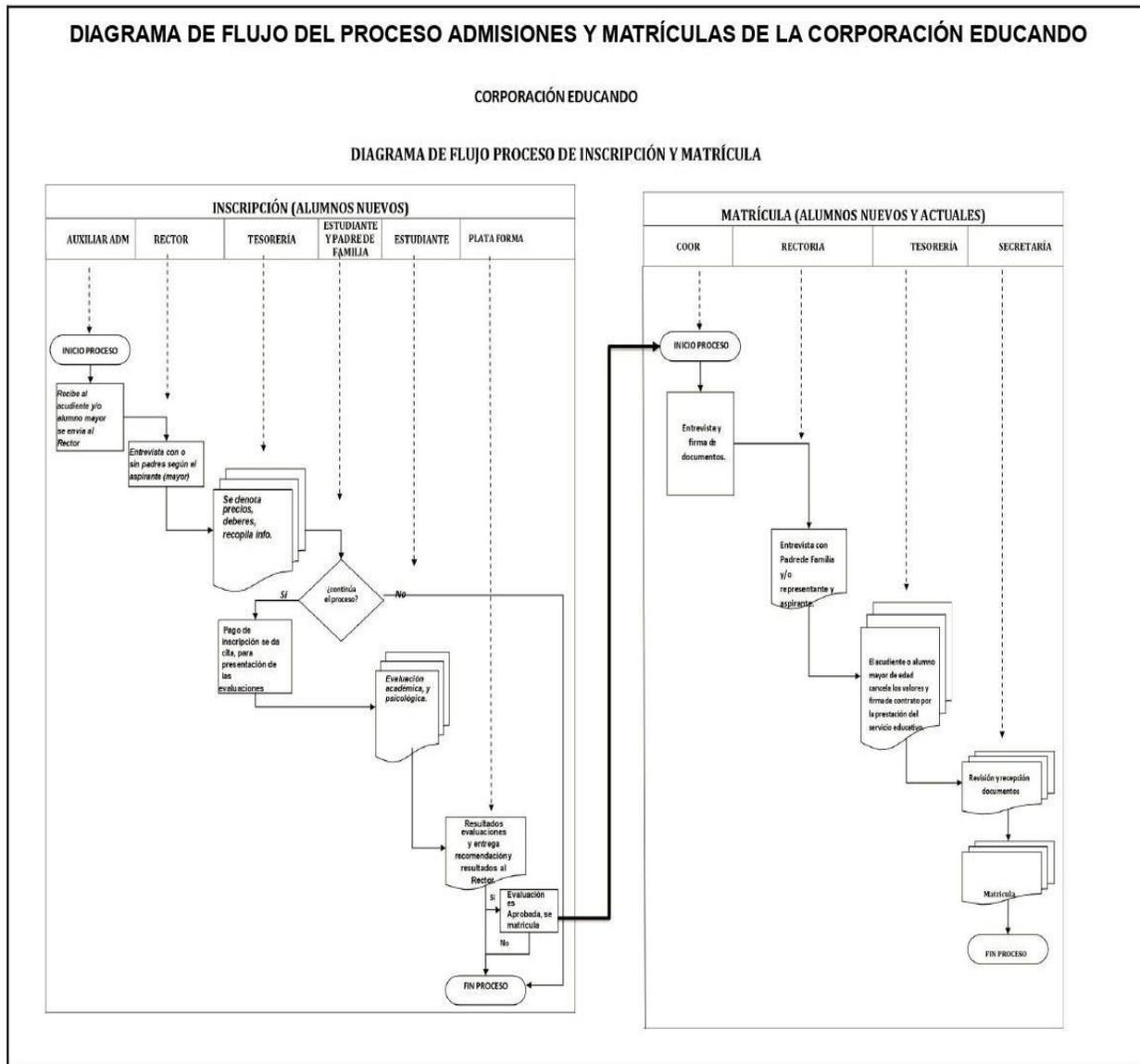
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Complemento Anexo 2

	GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS DE EDUCANDO		
	Responsable:		Página: 1/1
	Revisión:		Referencia:
	Código:	GAM-0	Fecha de emisión:

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 Herramienta de Estandarización Recaudo y Flujo de Dinero

	PROCEDIMIENTO DE FLUJO Y RECAUDO EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:	0	Referencia:	
	Código:	FRCE-1	Fecha de emisión:	

1. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró		<i>Puesto laboral</i>	
Revisó		<i>Puesto laboral</i>	
Aprobó		<i>Puesto laboral</i>	

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. OBJETIVO

4. ALCANCE

5. RESPONSABLE

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN

7. DEFINICIONES

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

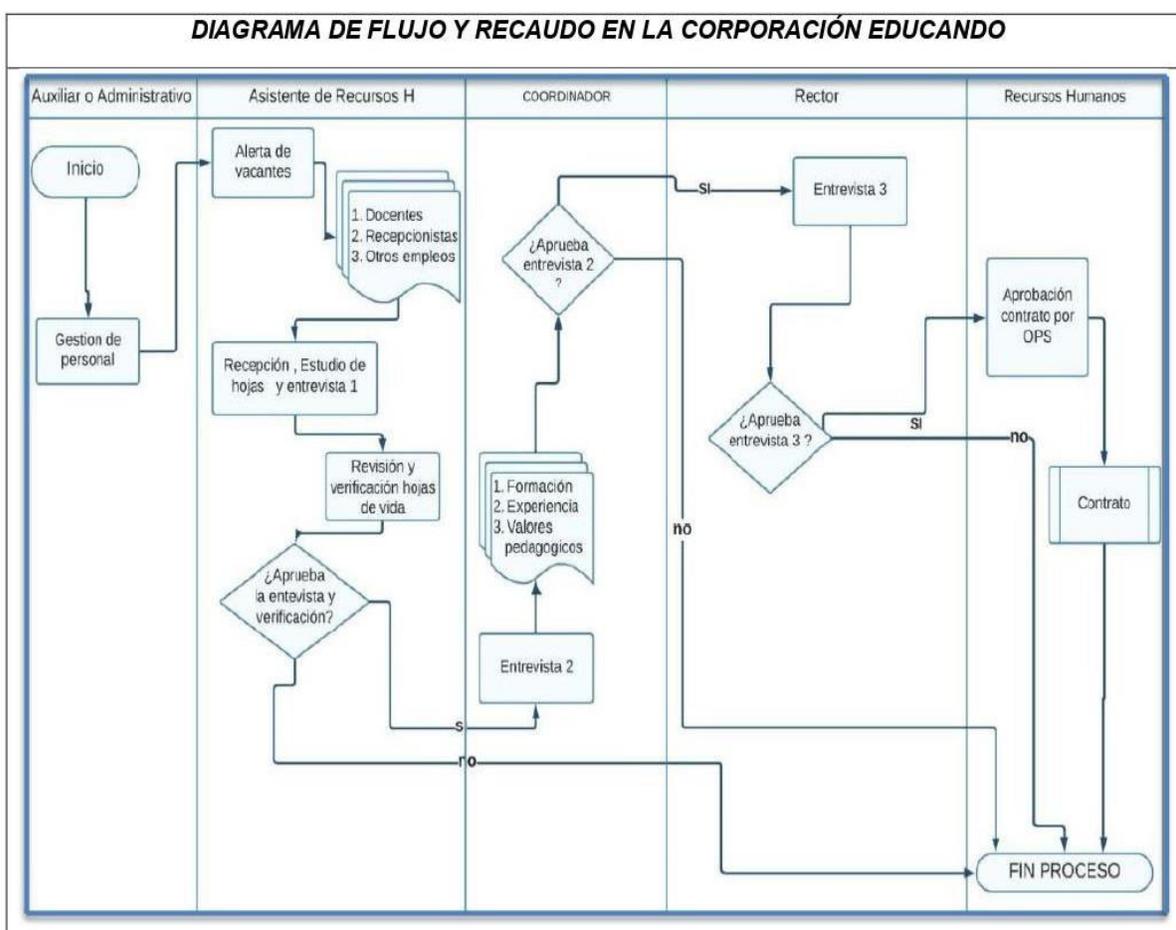
9. DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES

Fuente: *Elaboración propia.*

Complemento Anexo 3

	PROCEDIMIENTO DE FLUJO Y RECAUDO EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:	0	Referencia:	
	Código:	FRCE-1	Fecha de emisión:	

10. DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4 Gestión de personal

	GESTIÓN DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN EDUCANDO		
	Responsable:		Página: 1/1
	Revisión:	0	Referencia:
Código:	GPCE -1	Fecha de emisión:	

1. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró		<i>Puesto laboral</i>	
Revisó		<i>Puesto laboral</i>	
Aprobó		<i>Puesto laboral</i>	

2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

3. OBJETIVO

4. ALCANCE

5. RESPONSABLE

6. FRECUENCIA DE LA REVISIÓN.

7. DEFINICIONES

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

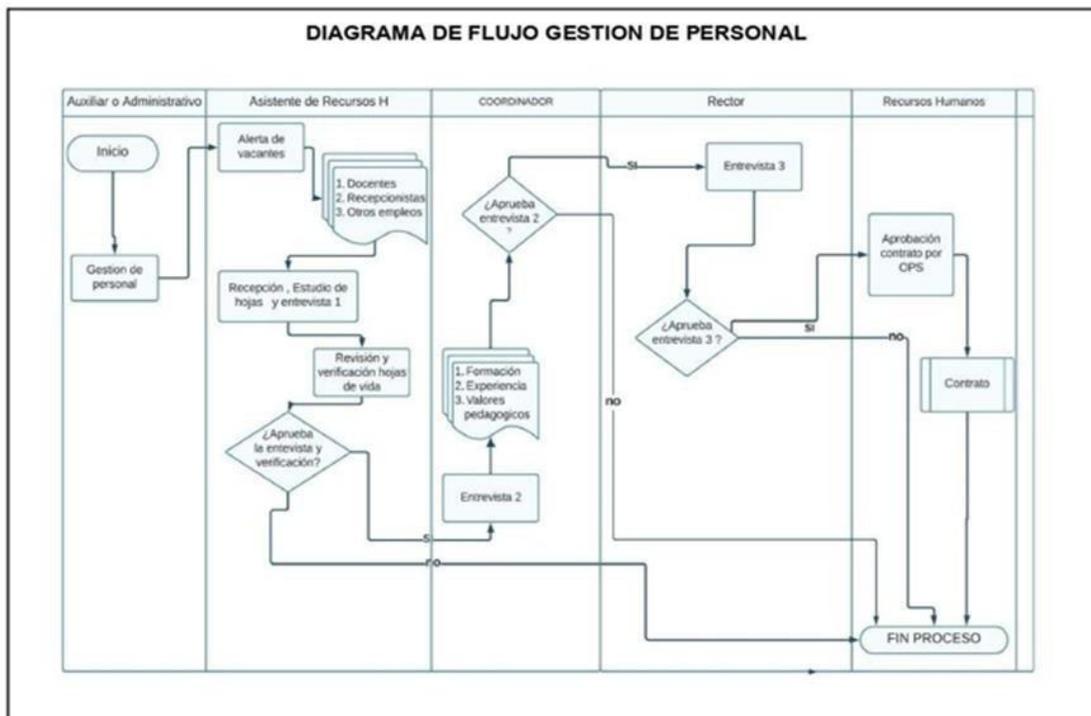
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Fuente: *Elaboración propia.*

Complemento Anexo 4

	GESTIÓN DE PERSONAL DE LA CORPORACIÓN EDUCANDO			
	Responsable:		Página:	1/1
	Revisión:		Referencia:	
	Código:	GPCE 0	Fecha de emisión:	

9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fuente: Elaboración propia.