







Proceso de titulación y su impacto en la gestión documental del instituto Tsáchila, 2023

Degree process and its impact on the documentary management of the Tsáchila Institute, 2023

Processo de graduação e seu impacto na gestão documental do Instituto Tsáchila, 2023

Brithney Alejandra Rosado Chica¹ 
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila 
mairamarinmacias@tsachila.edu.ec 

Dayanara Jamileth Vargas Cedeño² 
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila 
karlamontesdeocapila@tsachila.edu.ec 

Gabriel Estuardo Cevallos Uve³ 
Instituto Superior Tecnológico Tsáchila 
rector@tsachila.edu.ec 

 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/423>

Como citar:

Rosado, B., Vargas, D. & Cevallos, G. (2024). Proceso de titulación y su impacto en la gestión documental del instituto Tsáchila, 2023. Código Científico Revista de Investigación, 5(1), 963-980.

Recibido: 02/01/2024

Aceptado: 29/01/2024

Publicado: 30/06/2024

¹ Egresada de la Carrera de Tecnología Superior en Logística y transporte

² Egresada de la Carrera de Tecnología Superior en Logística y transporte

³ Licenciado en Informática Educativa, Máster en Docencia, Mención Gestión en Desarrollo del Currículo, Máster en Administración de Empresas, MBA. Doctor en Ciencias Económicas (Ph.D.) por la Universidad de Oriente, Republica de Cuba, Doctorando en Ciencias Pedagógicas (Ph.D (c).) por la Centro de Estudios para la Calidad Educativa y la Investigación Científica, Republica de México, Rector Titular del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila (desde 2017), Representante del comité de científico de varias revistas y congresos científicos a nivel nacional e internacional, refiere investigaciones y publicaciones nacionales y en cooperación con instituciones extranjeras.

Resumen

La eficiente gestión documental conlleva una mejor organización tanto en entidades públicas como privadas. El propósito de esta investigación consistió en examinar la relación entre el proceso de titulación y la gestión documental en el Instituto Superior Tecnológico Tsáchila. Se llevó a cabo un estudio mediante fichas de observación y entrevistas al personal de secretaría. Este trabajo surge como respuesta a la preocupación por los retrasos en el manejo de documentos dentro de la institución, con el objetivo de identificar sus causas y proponer soluciones para mejorar la eficiencia del proceso. Los resultados revelan deficiencias en el sistema de gestión documental, particularmente en el proceso de titulación, donde el almacenamiento y la gestión carecen de adecuación. La implementación de un sistema de gestión académica se presenta como una solución viable para agilizar los procesos documentales, beneficiando tanto a estudiantes como al personal educativo.

Palabras clave: gestión documental, titulación, organización de archivos, sistema académico.

Abstract

Efficient document management leads to better organization in both public and private entities. The purpose of this research was to examine the relationship between the degree process and document management at the Tsáchila Higher Technological Institute. A study was carried out using observation sheets and interviews with secretarial staff. This work arises in response to concern about delays in document management within the institution, with the aim of identifying their causes and proposing solutions to improve the efficiency of the process. The results reveal deficiencies in the document management system, particularly in the titling process, where storage and management lack adequacy. The implementation of an academic management system is presented as a viable solution to streamline documentary processes, benefiting both students and educational staff.

Keywords: document management, titling, archive organization, academic system

Resumo

A gestão eficiente de documentos leva a uma melhor organização em entidades públicas e privadas. O objetivo desta investigação foi examinar a relação entre o processo de graduação e a gestão documental no Instituto Superior Tecnológico de Tsáchila. Foi realizado um estudo utilizando fichas de observação e entrevistas com funcionários da secretaria. Este trabalho surge como resposta à preocupação com os atrasos na gestão documental dentro da instituição, com o objetivo de identificar as suas causas e propor soluções para melhorar a eficiência do processo. Os resultados revelam deficiências no sistema de gestão documental, nomeadamente no processo de titulação, onde o armazenamento e a gestão carecem de adequação. A implementação de um sistema de gestão académica apresenta-se como uma solução viável para agilizar os processos documentais, beneficiando tanto os alunos como o pessoal educativo.

Palavras-chave: gerenciamento de documentos, titulação, organização de arquivos, sistema acadêmico.

Introducción

La titulación en la educación superior es un procedimiento fundamental que certifica la culminación exitosa de un programa de estudios por parte de los estudiantes, otorgándoles un título académico. En el contexto de los institutos públicos, este proceso valida los logros académicos y garantiza la calidad de la educación impartida. La gestión documental en este proceso es esencial, ya que implica la recopilación, organización y almacenamiento de una gran cantidad de información que respalda la concesión de los títulos (Moya, 2021).

Estudios previos han destacado deficiencias en la gestión documental en instituciones educativas de América Latina y han abogado por la adopción de nuevas tecnologías para mejorar los servicios universitarios. Propuestas de implementación de sistemas de gestión documental han mostrado mejoras significativas en la eficiencia del trabajo administrativo.

El proceso de titulación suele involucrar etapas como la solicitud de titulación, verificación de requisitos, generación de documentos, firma y autorización, entrega de documentos, y registro y archivado. Estas etapas requieren una gestión documental eficiente para garantizar la autenticidad y preservación de los documentos (Sarmiento et al., 2022).

La gestión documental implica la administración efectiva de recursos de información y documentación en las organizaciones. Con el surgimiento de nuevas formas de información, es esencial comprender y aplicar correctamente los procesos de documentación para asegurar su adecuado empleo, comunicación y distribución (Cano, 2012; Font, 2013; Ruiz, 2014).

El proceso de titulación tiene un impacto significativo en la gestión documental, que incluye aspectos como organización, preservación, seguridad y acceso a los documentos. La implementación de un Sistema de Gestión Documental es crucial para garantizar la eficiencia y seguridad en este proceso (Escobar, 2013).

Los sistemas de gestión documental son programas diseñados para administrar bases de datos con tecnología adecuada para el procesamiento de documentos científicos, culturales

y técnicos. Es importante distinguirlos de los sistemas de gestión de bases de datos convencionales, ya que su enfoque se centra en la gestión específica de documentos (Codina, 2013).

La gestión documental implica el control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos de archivo. Comprende actividades como la foliación de documentos y la digitalización para trámites, que son universales en el proceso documental y contribuyen a la eficiencia en la gestión (ISO, 2001; Vega, 2015).

A nivel global, la velocidad en el procesamiento de procedimientos sigue siendo un desafío significativo, a pesar de los avances tecnológicos. La implementación de sistemas de gestión documental ha demostrado acelerar los procedimientos y garantizar la seguridad de la documentación. En Ecuador, el programa informático Quipux se ha empleado en instituciones públicas para agilizar los trámites y mejorar la organización de la información (Arias et al., 2015; Comité Jurídico Interamericano, 2021).

En el Instituto Tecnológico Tsáchila, actualmente se evalúa la implementación de un Sistema de Gestión Documental para resolver los desafíos en la gestión de documentos del proceso de titulación en formato físico. El enfoque de la investigación se centra en mejorar la organización de documentos y archivos hasta la entrega del documento final, a través de un sistema específicamente diseñado para el Instituto.

A pesar de los avances tecnológicos, la utilización de formatos físicos en los procesos administrativos persiste, lo que limita la eficiencia en la realización de procedimientos. La implementación de sistemas de gestión documental ha demostrado ser una solución para acelerar los procesos y garantizar la seguridad de la documentación. En Ecuador, el programa Quipux se ha adoptado en instituciones públicas para agilizar trámites y mejorar la organización de la información.

En el Instituto Tecnológico Tsáchila, la falta de un Sistema de Gestión Documental plantea desafíos en la gestión de documentos del proceso de titulación. La investigación se centra en mejorar la organización de documentos y archivos hasta la entrega del documento final, mediante la implementación de un sistema específicamente diseñado para el Instituto.

El papel crucial que desempeñan los Sistemas de Gestión Documental en la administración de la documentación durante la evaluación del proceso de titulación y su influencia en la gestión de documentos en el Instituto Tsáchila es el foco de este estudio.

La investigación se desarrolla en el Instituto Superior Tecnológico Tsáchila, abarcando actividades y procesos durante el año 2023. Se centra en la documentación requerida para la titulación, el proceso administrativo, la digitalización de documentos y la eficiencia en la gestión documental. Se evaluó al personal de Secretaría y Administrativo y se seleccionó una muestra específica. La metodología incluyó encuestas, entrevistas, revisión de documentos y análisis cuantitativo y cualitativo.

El propósito de este estudio es examinar el proceso de titulación del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila y su impacto en la gestión documental. Se busca comprender cómo se lleva a cabo este proceso, las etapas involucradas y los desafíos en la gestión documental. Una gestión documental eficiente puede mejorar la calidad y eficacia del proceso de titulación, y con la implementación del Sistema de Gestión Documental, se busca fortalecer institucionalmente al Instituto (Parraguez, 2021).

Cuyo objetivo es analizar el proceso de titulación y su relación con la gestión documental del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila durante el año 2023.

La implementación de un sistema de gestión documental promete mejorar la eficiencia en el manejo de documentos, beneficiando a los trabajadores administrativos y contribuyendo a la preservación del medio ambiente. La investigación es viable dada la disponibilidad de recursos tecnológicos y financieros, así como el respaldo de las autoridades del Instituto.

Metodología

La investigación llevada a cabo en el Instituto Superior Tecnológico Tsáchila, ubicado en Matriz: Av. Galo Luzuriaga y calle Franklin Pallo, se centró en mejorar la eficiencia en la gestión de documentos mediante la implementación del sistema de gestión documental OneDrive. Se emplearon enfoques cualitativos y cuantitativos para comprender e interpretar el fenómeno de la Gestión de Documentos en la institución.

El enfoque cualitativo se basó en un enfoque crítico-propositivo, involucrando una participación activa de las partes interesadas en el tema de estudio. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se aplicó mediante la recopilación y análisis de datos para evaluar los resultados y determinar la necesidad de mejorar el proceso de gestión de documentos. La metodología exploratoria fue apropiada en las fases iniciales del proceso de toma de decisiones, permitiendo obtener un análisis preliminar de la situación con un desembolso mínimo de recursos en tiempo y costos.

El diseño de la investigación fue transaccional o trasversal, permitiendo la recopilación de datos de acción rápida para facilitar la toma de decisiones. Se destacó por su capacidad de adaptación a circunstancias inesperadas y la capacidad de descubrir perspectivas previamente no identificadas. Se realizaron encuestas aleatorias al personal de secretaría y entrevistas al personal administrativo para obtener información sobre el proceso de gestión de documentos.

La metodología observatoria se basó en la observación directa y sistemática de fenómenos, situaciones o eventos para recopilar datos y obtener información. Por su parte, la metodología de entrevista se utilizó para obtener datos cualitativos valiosos sobre la perspectiva, experiencias, opiniones y emociones de los participantes.

La población evaluada fue el personal de secretaría del Instituto, mientras que la muestra incluyó tres encuestas aleatorias y una entrevista al personal administrativo. Se

desarrollaron instrumentos de investigación, como cuestionarios y fichas de observación, para recopilar datos sobre la gestión de documentos en el proceso de titulación.

La variable independiente fue la gestión eficiente de documentos, esencial para garantizar que el proceso de titulación se lleve a cabo de manera ordenada y oportuna. Se identificó la necesidad de mejorar la eficiencia en la gestión de documentos para reducir errores, aumentar la transparencia y mejorar la experiencia de los estudiantes.

Resultados

En los resultados se evaluó una ficha de observación y una entrevista dirigida a las secretarías del Instituto obteniendo respuestas abiertas con sus respectivas observaciones, las cuales se presentan a continuación.

Preguntas de la Ficha de Observación

En efecto, se pudo analizar la situación actual que presenta el Instituto en la gestión de documentos en el proceso de titulación, que se encuentra en la tabla 1.

Tabla 1.

Ficha de observación realizada a las secretarías del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila

Aspectos a observar	Si	No	Observación
¿Revisan todos los requisitos documentales de los estudiantes?	X		Se lo realiza porque es un procedimiento importante para la constatación de que toda la documentación pedida se encuentre en la carpeta.
¿Utilizan el método de codificación?		x	Se utiliza la codificación de los documentos de cada uno de los estudiantes para que conste un respaldo en caso de pérdida para poder dar solución y evitar inconvenientes.
¿Cuentan con preservaciones de datos tanto en físico como en lo digital?		x	Se consta tanto como digital para tener como constancia de que la documentación en caso de solicitud que se requiera el documento se lo pueda presentar de las 2 formas dependiendo la ocasión que a medite.
¿Aplican un método de almacenamiento para los documentos?	x		Aplicamos el almacenamiento de documentos por año, mes, y carrera.
¿Realizan la baja de los documentos por año?		x	La razón es que algunos documentos tienen vigencia de 4 años y según lo que nos establece el protocolo dar de baja el documento cuando se haya cumplido el tiempo de caducidad.

Fuente: Autores

En base a las respuestas obtenidas en la ficha de observación por parte de las secretarias se puede analizar que, el personal de secretaria revisa constantemente los documentos de los estudiantes, usando la codificación de los mismos por estudiante teniendo la información tanto física como digital para tener un respaldo en caso de pérdida, en lo cual aplican el almacenamiento de los documentos por año y mes de cada carrera y no se dan de baja los documentos hasta que cumplan con su fecha máxima de caducidad.

Preguntas de entrevistas

Se aplicaron tres entrevistas a las secretarias del Instituto para obtener información de cuáles son las causas o retrasos que se presentan al momento de la gestión de los documentos en el proceso de titulación antes y después con fines de dar una mejor logística del manejo, recepción de documentos y archivado.

Tabla 2.
Entrevista aplicada a una de las secretarias del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila

N°	Pregunta	Argumento del entrevistado	Análisis
1	¿Cuál es el procedimiento para recibir la documentación de los estudiantes en el proceso de titulación?	Primero se informa a los estudiantes de los requisitos que les haga falta haciendo una revisión de la carpeta del estudiante para saber qué documentación tiene pendiente se les notifica y se comunica a cada curso y paralelo de los que se van a graduar.	La secretaria lleva un control de la documentación el proceso que debe que debe realizarse para recibir la documentación de los estudiantes.
2	¿Cuáles son las etapas que se siguen en la recopilación de la documentación necesaria para el proceso de titulación?	El estudiante en la fecha indicada se acerca a secretaría se le recibe la documentación y se verifica que de acuerdo al check list si de pronto algo le falta se le comunica al estudiante.	Parece ser un procedimiento organizado para recibir y verificar la documentación requerida, asegurando que el estudiante cumpla con todos los requisitos establecidos.
3	¿Cómo se gestiona el seguimiento en caso de que falte algún documento en el expediente de un estudiante?	En este punto lo importante es solventar el caso si el estudiante puede traer el documento y si es por parte del estudiante se le notifica que falta y se le solicita que se acerque a dejar, en ocasiones son matrícula o algún documento que el estudiante no tiene acceso entonces se ve la forma de solucionarlo.	Una vez que se ha identificado que falta algún documento durante la revisión en la secretaría, la prioridad es resolver la situación.
4	¿Qué tipo de software se emplea para mantener un control efectivo de la documentación de los estudiantes que han obtenido su titulación?	Un programa como tal no existe, pero lo manejamos en un Excel, es decir, hay un Excel en donde se encuentra la nómina de todos los estudiantes que han sido titulados o graduados por carrera la fecha en que se graduó, es decir, hay un sistema en donde están los estudiantes y respecto a la	El proceso actual puede ser funcional, pero hay oportunidades para mejorar la eficiencia, la seguridad y la integración de la información estudiantil. La adopción de tecnologías más avanzadas y la optimización de los procesos

		documentación de los titulados se les escanea la carpeta que el estudiante entrega.	pueden proporcionar beneficios significativos a largo plazo.
5	¿Considera que sería beneficioso implementar un método más eficiente para agilizar la recepción de documentos de los estudiantes titulados?	Sería un gran beneficio para la institución tanto para el área de secretaría para poder disminuir los tiempos aumentar la agilidad en el trabajo, la excelencia así sería algo beneficioso mantener algún método mucho más efectivo quizás a través de un software de algún programa también donde nos permita tener la información de manera más organizada.	La implementación de un software adecuado y la optimización de los procesos pueden tener un impacto significativo en la eficiencia y la efectividad del área de secretaría, contribuyendo al éxito general de la institución.
6	¿Cuáles son los criterios utilizados para evaluar la autenticidad y completitud de la documentación presentada por los estudiantes en el proceso de titulación?	Para poder evaluar que sea auténtica las matrículas mantienen una codificación, es decir, tal estudiante sale con número y así cada estudiante en el caso de las matrículas, en el caso de los récords o de las notas eso directamente lo entrega secretaría para que sea colocado en la carpeta para que de esa manera las notas sean auténticas y no sea el estudiante quien traiga el récord y de pronto le pueda modificar.	El enfoque de codificación en las matrículas y la entrega directa de notas por parte de la secretaría son buenas prácticas para garantizar la autenticidad de los registros académicos y prevenir posibles manipulaciones por parte de los estudiantes.
7	¿Existe algún protocolo específico para la verificación y validación de la documentación de los estudiantes titulados?	Si existe un protocolo desde Secretaría General se emite un documento en donde está el proceso paso a paso para poder receiptar los documentos incluso desde que el estudiante está en la elaboración de tesis después qué es lo que debe entregar sí hay una documentación en donde se encuentra todo eso.	Es una práctica efectiva para garantizar la consistencia, la transparencia y la eficiencia en los procedimientos administrativos académicos.
8	¿Cómo se aborda la gestión de documentos electrónicos en el proceso de titulación, y qué medidas se toman para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información?	En el tema de documentos electrónicos cuando la carpeta del estudiante ya está completa se la escanea y se le sube a OneDrive pero, si hablamos del proceso de titulación si es un documento que se emite como es en el caso del documento del SIAU en donde ustedes indican que no adeuda también existe la página del Siga o una aplicación que se nos envía en donde al colocar el número de cédula del estudiante se puede verificar si no adeuda.	La combinación de tecnología, digitalización de documentos y procesos de verificación en línea contribuye a un manejo eficiente y transparente en el proceso de titulación, al mismo tiempo que garantiza la autenticidad y la seguridad de la información académica.

Fuente: Autores

En base a lo contestado por la secretaria, el procedimiento para recibir la documentación para el proceso de titulación es hacer una revisión de carpetas de cada alumno por curso y carrera, en la cual se les notifica a los estudiantes los documentos faltantes que deben entregar en base a un checklist teniendo una fecha máxima de entrega, toda la documentación se enlista en Excel una vez obtenido todos los documentos se los escanea para tener un respaldo en digital en caso de pérdida de los documentos físicos y por ende estos archivos escaneados se los sube al OneDrive para que esta información este como respaldo.

El uso de un software para la Institución sería de gran beneficio lo cual agilizaría el proceso de recepción de documentos ya sean estos certificados de matrículas, justificación de faltas, aprobación de la malla curricular, entre otros documentos siguiendo el protocolo de verificación y validación de los documentos se notifica al estudiante desde que empieza la elaboración de su trabajo de titulación para que no tengan inconvenientes al final de haber culminado su trabajo de titulación, al recibir la documentación del estudiante se hace la verificación de que estos no estén alterados, firmas, notas entre cualquier alteración de los documentos.

Entrevista 2 dirigida a la secretaria del Instituto

Tabla 3.

Entrevista aplicada a la segunda secretaria del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila

Nº	Pregunta	Argumento del entrevistado	Análisis
1	¿Cuál es el procedimiento para recibir la documentación de los estudiantes en el proceso de titulación?	Para nosotros poder recibir el listado de los estudiantes cual nos emiten son las gestoras de las carreras, quien nos envía es la segunda entrevistada que ya están listo para defensas.	La comunicación centralizada a través de la Segunda entrevistada facilita la transición entre etapas y ayuda a garantizar que todas las partes estén informadas y preparadas.
2	¿Cuáles son las etapas que se siguen en la recopilación de la documentación necesaria para el proceso de titulación?	En este caso tenemos varias etapas la primera es clasificar de todos los estudiantes de cada carrera se procede a revisar carpeta por carpeta de cada estudiante entonces si son 40 estudiantes tenemos que revisar todo, para ver si no hay una anomalía si no falta unas firmas bien colocadas, documentos faltantes siempre los habilitantes son a color también tendría lo que es terminado el English por la coordinación.	Este proceso meticuloso es esencial para garantizar que los expedientes estén en orden antes de avanzar en las fases posteriores del proceso académico.
3	¿Cómo se gestiona el seguimiento en caso de que falte algún documento en el expediente de un estudiante?	Siempre si falta un documento le avisamos a la segunda entrevistada le enviamos en un Excel avisando que documento le hace falta para que bien lo puedan ingresar ustedes como estudiantes o lo entregan a nosotras para subirlo y ayudarles cómo se les corresponde y siempre se le avisa a la gestora.	La transparencia en la comunicación y la disposición para ayudar facilitan un proceso más fluido y aseguran que los expedientes estén completos y precisos.
4	¿Qué tipo de software se emplea para mantener un control efectivo de la documentación de los estudiantes que han obtenido su titulación?	Nosotros por ende escaneamos los títulos, cuando nos llegan los títulos desde la SENESCYT nosotros lo que hacemos es ingresar a un libro anteriormente por que ahora se hace medio de manera del sistema en un Excel y se lo sube al Drive compartido con la secretaria.	Esta metodología puede mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la colaboración en la administración de información académica.

5	¿Considera que sería beneficioso implementar un método más eficiente para agilizar la recepción de documentos de los estudiantes titulados?	Sería factible una organización bueno mi persona y mi compañera no podemos tenemos que hacerlo en grupo esta las gestoras, archivo, atención al usuario las más gestiones que se hacen aparte de eso ya sería una conversación de toda el área de secretaría para llegar a una conclusión	La organización de tareas y la toma de decisiones en grupo dentro del equipo de secretaría favorecen la colaboración, la inclusión y la eficiencia en la gestión de procesos y actividades.
6	¿Cuáles son los criterios utilizados para evaluar la autenticidad y completitud de la documentación presentada por los estudiantes en el proceso de titulación?	Cada estudiante se le da un código es decir con número con los records eso es directamente lo entrega secretaría para que sea colocado en la carpeta para que de esa manera las notas sean auténticas y no sea el estudiante quien traiga un récord y de pronto le pueden modificar por ahí alguna nota de igual manera en algo muy importante que hacen la documentación de verificar los certificados del SIAU.	La asignación de códigos, la entrega directa por parte de la secretaría y la verificación de certificados del SIAU forman parte de un enfoque integral para proteger y autenticar la documentación académica.
7	¿Existe algún protocolo específico para la verificación y validación de la documentación de los estudiantes titulados?	Para nosotros poder verificar y validar nosotros tenemos que ver que sean firmados por el estudiante, muchas de las veces firman sus compañeros hacen rubricas y les comparan en la cédula y están muy diferente las firmas nos tomamos el tiempo de verificar el documento.	La verificación de firmas, especialmente cuando se comparan con la cédula, es una práctica clave para garantizar la autenticidad de la documentación académica.
8	¿Cómo se aborda la gestión de documentos electrónicos en el proceso de titulación, y qué medidas se toman para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información?	Nosotros la mayoría de los documentos recibimos de forma físico lo subimos al drive es compartidos con secretaría y las gestoras subimos los documentos escaneados subiéndolo al Drive también el documento que viene electrónico es el de English, el coordinador de vinculación el de las prácticas que es firmado por coordinadores de cada documento y carrera.	El proceso de recibir, escanear y gestionar documentos a través de un Drive compartido demuestra una combinación eficiente de prácticas físicas y digitales. Esta integración contribuye a una gestión documental ágil, colaborativa y consistente en el entorno académico.

Fuente: Autores

El proceso para recibir la documentación se emite un listado de los estudiantes que viene de parte de las gestoras de las carreras siendo la segunda entrevistada, las etapas que se siguen para recopilar la documentación de cada estudiante es por carrera y curso en el cual se revisa si no hay alteraciones de los documentos en las firmas y estos documentos son a color y la aprobación de haber terminado el curso de Inglés, en caso de haber documentos faltantes se avisa a la segunda entrevistada mediante un listado en Excel trabajando de forma digital en Excel y en OneDrive.

El implementar un método en el área de secretaria para una mejor organización sería un buen comienzo de realizar el trabajo acorde al desempeño del personal de secretaria, los documentos de cada estudiante tiene un código con los records siendo de esta manera autentica

la información de cada alumno, y se los verifica que cada documento receiptado tenga las firmas del estudiante haciendo una comparación con su cedula para poder entregar en el SIAU actualizado correctamente, y los documentos se gestionan subiéndolos al OneDrive para ser compartidos con secretaria y las gestoras.

Entrevista 3 dirigida a la secretaria del Instituto

Tabla 4.

Entrevista aplicada a tercera secretaria del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila

N°	Pregunta	Argumento del entrevistado	Análisis
1	¿Cuál es el procedimiento para recibir la documentación de los estudiantes en el proceso de titulación?	Primero se define una fecha, en lo cual somos tres gestoras en la secretaría en mi caso se define un calendario y es una carrera por día.	La planificación de actividades en la secretaría mediante la asignación de carreras específicas a días particulares muestra una estrategia organizativa que busca eficiencia, especialización y coordinación efectiva entre las gestoras.
2	¿Cuáles son las etapas que se siguen en la recopilación de la documentación necesaria para el proceso de titulación?	Primero que el estudiante debe estar culminando todas sus materias de 5 ^{to} nivel o si es estudiante rezagado tiene que haber culminado toda su maya curricular, por cada nivel se pide documentos en total son 36 que deben entregar y los documentos habilitantes son para estudiantes que están próximos a graduarse.	La implementación de requisitos académicos claros y la solicitud detallada de documentos para cada nivel indican un proceso de graduación organizado y centrado en la calidad.
3	¿Cómo se gestiona el seguimiento en caso de que falte algún documento en el expediente de un estudiante?	El día que le toca al estudiante entregar el documento tenemos la siguiente semana para enviar el informe, se envía reporte al coordinador de carrera y tiene un día más para venir a entregar todos los documentos.	El proceso establece un flujo de trabajo eficiente al proporcionar un tiempo específico para que los estudiantes entreguen los documentos, seguido por una semana para la preparación del informe y la comunicación con el coordinador de carrera.
4	¿Qué tipo de software se emplea para mantener un control efectivo de la documentación de los estudiantes que han obtenido su titulación?	Solo se usa bajo datos de Excel.	Al usar un programa para el área de secretaria en donde se gestione toda la información y conlleve a una rápida búsqueda de documentos sería factible.
5	¿Considera que sería beneficioso implementar un método más eficiente para agilizar la recepción de documentos de los estudiantes titulados?	Si estoy dispuesta a la propuesta que ustedes tengan y considerar para aplicar para así optimizar tiempo.	La disposición a considerar diferentes propuestas sugiere una capacidad de adaptación, lo cual es una habilidad valiosa en el Instituto.

6	¿Cuáles son los criterios utilizados para evaluar la autenticidad y completitud de la documentación presentada por los estudiantes en el proceso de titulación?	No existe una revisión digital, se revisa en forma manual es por eso y a veces que se pasa y después vienen las sanciones.	La revisión manual tiene sus fortalezas, pero también conlleva riesgos, combinarla con enfoques automatizados y aplicar medidas para minimizar errores puede ser clave para mejorar la eficiencia y la precisión del proceso.
7	¿Existe algún protocolo específico para la verificación y validación de la documentación de los estudiantes titulados?	El protocolo que se usa es el checklist, el que tenemos eso son los 10 documentos que se recibe habilitantes.	El uso del checklist implica un enfoque estandarizado para la revisión de documentos, esto puede mejorar la consistencia y la eficiencia del proceso.
8	¿Cómo se aborda la gestión de documentos electrónicos en el proceso de titulación, y qué medidas se toman para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información?	Los 10 documentos de titulación solo se reciben en la secretaría y se archiva, se los escanea para hacer un archivo digital porque no hay espacio para más documentos y se los están enviando a otra área los documentos ya graduados.	La combinación de la recepción centralizada, el escaneo para crear archivos digitales y la transferencia de documentos a otra área ofrece soluciones prácticas para la gestión de documentos de titulación, siempre y cuando se aborden adecuadamente los desafíos potenciales.

Fuente: Autores

En la última entrevista el proceso de recepción de documentos es definir un calendario y una carrera por día, las etapas que se siguen es que el estudiante debe estar culminando su último semestre para su posterior finalización de estudios y en caso de que falte documentación alguna se informa al coordinador de carrera y se le da un más para que el estudiante entregue la respectiva documentación.

Mediante Excel se hace el control de la documentación con la implementación de una propuesta se organizaría mejor el trabajo, ya que la revisión de los documentos se hace de forma manual y siempre hay errores de revisión el uso del checklist es una forma básica de hacer un control para la validación de los documentos a receptor de los estudiantes y se debería implementar un Sistema de Gestión Académica (SGA) para los estudiantes y personal docente y administrativo del Instituto en el cual ayude a un mejor manejo de la gestión de los documentos en el proceso de titulación.

Conclusiones

Se refleja la necesidad imperante de implementar medidas que mejoren la eficiencia y efectividad en este ámbito crucial de la administración institucional. A partir de las observaciones y discusiones previas, se pueden extraer varias conclusiones significativas:

Se evidencia que el Instituto Tsáchila actualmente enfrenta desafíos relacionados con la gestión manual de documentos, lo que resulta en retrasos y una falta de optimización del tiempo. La dependencia de métodos tradicionales para el archivado y manejo de la información representa una limitación significativa en un entorno donde la digitalización y la automatización son cada vez más prevalentes.

Se destaca la importancia de una adecuada gestión documental en el proceso de titulación de estudiantes. La implementación de un sistema más eficiente, como el propuesto de asignar responsabilidades específicas a los coordinadores de carrera, puede agilizar notablemente este proceso y mejorar la experiencia de los estudiantes al reducir tiempos de espera y evitar posibles pérdidas de documentos.

Se subraya la relevancia de la organización y centralización de la documentación tanto física como digital. La adopción de un enfoque sistemático y ordenado en el almacenamiento y acceso a la información es esencial para garantizar su disponibilidad y confiabilidad, así como para evitar problemas como la duplicación de documentos y la pérdida de información importante.

Para mejorar el proceso de gestión documental en el contexto de la titulación de estudiantes, se propone implementar un sistema donde cada coordinación de carrera reciba la carpeta del estudiante para su graduación. Posteriormente, estas carpetas serían llevadas a la secretaría, agilizando así el proceso de archivamiento y optimizando el tiempo de los estudiantes.

Se reconoce la necesidad de establecer políticas y procedimientos claros en materia de gestión documental. La implementación de un sistema formal y estructurado no solo facilitará el manejo de la información, sino que también asegurará el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la administración de documentos.

Se resalta la importancia de abordar de manera proactiva y sistemática los desafíos relacionados con la gestión documental en el Instituto Tsáchila. La implementación de medidas eficaces en este ámbito no solo mejorará la eficiencia operativa de la institución, sino que también contribuirá a una experiencia más satisfactoria tanto para estudiantes como para personal administrativo y docente.

Referencias bibliográficas

- Arias, R., Cano, A., García, O., y Raposo, R. (2015). Diseño de un sistema de gestión documental para organizaciones cubanas. *Rev. Cub. Inf. Cienc. Salud*, 26(3), 260–272. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci06315.pdf>
- Aruquipa, M., Chávez, B. y Reyes, R. (2016). Mejoramiento del proceso enseñanza aprendizaje aplicando herramientas Google. *Revista Investigación y Tecnología*, 4(1), 19-29.
- Barahona, S. (2018). Procedimientos archivísticos para la unidad de gestión documental de la dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio. Proyecto de investigación en Licenciatura en análisis de información documental y organización de archivos históricos. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas.
- Bayona, J. y Meneses, M. (2021). Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648599>
- Campoverde, H. (2015). Cloud computing con herramientas open-source para internet de las cosas. *Maskana*, Vol. 6, pp. 173-182.
- Cano, A. (2012). Estructura del Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 150.
- Cárdenas, G.; Wilches, A.; Peñate, Y. y Lozada, D. (2018). La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: situación actual y retos futuros. *Revista Espacios*, Vol. 39(43), pp. 1–10. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>

- Carmenate, E. (2012). Sistema de gestión documental para la UJC y la FEU del ISMM utiliza alfresco community 4.0 [tesis, departamento de informática].
- Castiblanco, M. (2017). Diseño de una metodología para la evaluación de sistemas de gestión documental desarrollados bajo la plataforma Microsoft SharePoint. Sistemas de información, bibliotecología y archivística.
- Codina, E. (2013). Líneas de investigación en micro, pequeñas y medianas empresas. Revisión documental y desarrollo en colombia1 | tendencias
- Comité Jurídico Interamericano. (2021). Ley Modelo Interamericana Guía de Aplicación de la sobre Gestión Documental Tabla de contenidos. Washington DC: Departamento de Derecho Internacional de la Secretaría de Asuntos Jurídicos de la OEA. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Ley_Modelo_Guia_deAplicacion.pdf
- Córdova, H. (2021). Aplicación y evaluación de los sistemas de gestión documental open source caso de estudio: “municipalidad provincial de huamalíes” e “Instituto Nacional de Estadística e Informática Huánuco” 2019. Universidad de Huánuco.
- Cuenca, A. (2021). Sharepoint como SGC. Universidad Abierta de Cataluña. [En línea]. Obtenidode: <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/131987/9/acuencacTFG0621memoria.pdf>
- Escobar, G. (2013). Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en el subdecanado de la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica de la Escuela Politécnica Nacional, incluyendo manejo de certificados electrónicos. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Figuroa, M. (2012). Calidad en la Industria del Software. La Norma ISO-9126. 2012. Recuperado
- Font, O. (2013). Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba [Tesis de Doctorado]. Universidad de Granada.
- Gómez, A. (2018). Investigaciones y aplicaciones prácticas de la gestión de documentos en instituciones de educación superior. Tribuna Del Investigador, Vol.19(2). <https://www.tribunadelinvestigador.com/ediciones/2018/2/art-5/#>
- Instituto Peruano de Energía Nuclear. (2014). Procedimientos para la folicación de Documentos archivísticos en el IPEN. <http://www.ipen.gob.pe>. [En línea]. http://www.ipen.gob.pe/transparencia/transp_doc/d_generales/res_pres/res_pres_18214.pdf
- Jiménez, A. (2021). Despliegue y automatización de soluciones big data en cloud y on premise. Universidad Pontificia Comillas. Madrid-España. [En línea]. Obtenido de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/55140/TFMJimenez%20Arocha%2CAndres.pdf?sequence=1>

- Martínez, A. (2019). La gestión documental en las organizaciones. Segunda edición Universitat Oberta de Catalunya
- Microsoft. (2021). Sharepoint tu intranet móvil e inteligente. [En línea]. Obtenido de: <https://learn.microsoft.com/es-es/sharepoint/intelligent-intranet-overview82>
- Morales, R., y Quispe, A. (2016). Estudio de WORKFLOW SHAREPOINT y BPM WORKFLOW en la mejora de procesos de negocio. p. 47 Universidad nacional san luis gozaga de ica. [En línea]. Obtenido de: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/2881>
- Moya, C. (2021). Gestión Administrativa y Fortalecimiento Institucional en la Municipalidad Provincial de San Martín. Tesis para optar Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo Perú.
- Organización Internacional de la Normalización [ISO]. (2001). Información y Documentación - Gestión de documentos. Ginebra: ISO, 2001.
- Parraguez, G. (2021). Departamento de Fortalecimiento Institucional: Modelo de Acompañamiento en Red para el Fortalecimiento de las Universidades del Estado. Tesis para optar Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile.
- Preciado Farías, L. A. (2017). Alfresco en el proceso de gestión documentaria en la Universidad César Vallejo sede lima norte. Universidad César Vallejo.
- Revelo, O., Collazos, C. y Jiménez, J. (2017). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. *TecnoLógicas*, 21(41).
- Ríos, J., Chamba, L., Zumba, M. y Pardo, M. (2019). Aplicación de TICS y m-learning para mejorar el aprendizaje colaborativo e interacción mediante la plataforma Nearpod. Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. Proceedings, 1-6.
- Romero, V., Romero, M., Toala F., Castro J., Pin, A., Campozano Y. y Gruezo, O. (2019). El flipped learning, el aprendizaje colaborativo y las herramientas virtuales en la educación. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L.
- Ruiz, A. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. Obtenido de Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología: www.upo.es/revistas
- Sarmiento, C., Lozano, L., Ganoa, G., y Leon, M. (2022). Web Service for Document Management of University Degree Projects. Workshops at the 5th International Conference on Applied Informatics 2022, pp. 27–29. Arequipa, Perú
- SoftDoit. (2022). 4 mejores sistemas de gestión documental [2022]. [En línea]. Obtenido de: <https://www.softwaredoit.es/software-gestion-documental/index.html>
- Tacuri, J. (2016). Automatización de solicitud de viajes nacionales en binaria sistemas, sobre la plataforma nintex online y sharepoint online.

- Torres, C., Morales, M. (2011). Propuesta organizacional de un archivo. ACIMED Vol.22 (1). Ciudad de La Habana
- UNAM. (2023). Tecnologías de la Información. Unidad 2. Gestión Documental. [En línea]. Obtenido de: https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1111/mod_resource/content/5/UAPA_Gestion_documental/index.html
- Vásconez, R., López, M., Medina, P., y Freire, M. (2018). Gestión documental basada en SharePoint para potenciar los procesos académicos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato.
- Vega, A. (2015). Recomendaciones para proyectos de digitalización de documentos. México D.F: Archivo General de la Nación-México. 978-607-95901-4-7 17.
- Zambrano, I., Quindemil, E., y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales. Edición continúa. Vol. 6. pp. 108-119.
- Zambrano, L. (2018). Proceso de creación de documentos y archivos de tradición oral para la salvaguarda del PCI.