



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autores:

Sangoquiza Mera Mayra Lourdes

Yachimba Pilco Miryam Paulina

Tutor:

Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena

Latacunga-Ecuador

Febrero-2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

"Nosotras Sangoquiza Mera Mayra Lourdes & Yachimba Pilco Miryam Paulina declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **Diseño del Modelo de Gestión Documental para el proceso de matriculación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Cotopaxi**, siendo la Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....
Srta. Sangoquiza Mera Mayra Lourdes
C.I. 172228454-2



.....
Srta. Yachimba Pilco Miryam Paulina
C.I. 180429567-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”, de Sangoquiza Mera Mayra Lourdes & Yachimba Pilco Miryam Paulina, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.



Latacunga, febrero 2018

Ing. Alajo Anchatuña Alexandra Lorena

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Sangoquiza Mera Mayra Lourdes & Yachimba Pilco Miryam Paulina, con el título de Proyecto de Investigación: "DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE MATRICLACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI", han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero 2018

Para constancia firma:



Lector 1 (Presidente)
Lic. M. Sc. Martha Cecilia Cueva
CC: 1705022448



Lector 2
Lic. MBA. Angelita Azucena Falconi Tapia
CC: 0502037674



Lector 3
Ing. MBA. Santiago Fernando Ramirez Jimenez
CC: 1713065405

AGRADECIMIENTO

Nosotras, Mayra Sangoquiza & Paulina Yachimba reiteramos nuestro agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por habernos abierto sus puertas para formarnos como profesionales.

A la Facultad de Ciencias Administrativas por permitirnos el ingreso a sus oficinas para realizar el Proyecto de Investigación, también dar a conocer nuestra gratitud al personal administrativo, así mismo reconocer el apoyo brindado por parte de nuestros lectores y docentes, y la Ingeniera Alexandra Alajo tutora del proyecto agradecerle por habernos guiado durante la ejecución del mismo.

A nuestros compañeros agradecemos por su amistad y por haber compartido momentos inolvidables durante todo el tiempo de estudio en las aulas.

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, quien nos dio la vida, y nos guío para tomar la decisión correcta acerca de nuestra vida profesional, el que nos proporcionó la fortaleza para continuar y culminar con nuestra carrera, por toda aquella bondad dedicamos nuestro trabajo de investigación a Dios.

El proyecto de investigación también lo dedicamos a nuestros padres por haber confiado en nosotras, siendo ellos el pilar fundamental para poder culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros familiares que de una u otra forma estuvieron pendientes en el camino de nuestra formación profesional.

Mayra Sangoquiza
Paulina Yachimba

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”

Autor/es:

Sangoquiza Mera Mayra Lourdes
Yachimba Pilco Miryam Paulina

RESUMEN

El presente proyecto consiste en el Diseño del Proceso de Gestión Documental, donde se utilizó como guía el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el objetivo del trabajo es minimizar los problemas en el proceso de matriculación tales como: agilidad, información, perdida de documentos, insatisfacción en si demora en proceso documental, al conocer el problema se pretende agilizar el trabajo y optimizar el tiempo del personal administrativo de la Secretaría Académica de la Facultad, también este sirve para organizar la información de los estudiantes, y así se evitara que los documentos se pierdan, el método que se utilizó para desarrollar el proyecto es el inductivo y deductivo, el Modelo de Gestión Documental en la facultad es de gran importancia porque es una guía para la organización de los procesos de matriculación, tomando en cuenta que la facultad manipula gran cantidad de información de los estudiantes de las tres carreras. Con el diseño del modelo de gestión documental, se beneficiaran los estudiantes que conforman la facultad de igual manera la Secretaría Académica, porque ellos son los beneficiarios directos, por otra parte los beneficiarios indirectos serán las Autoridades, Docentes, personal administrativo y público en general, el proceso documental se lo realizó mediante diagramas de flujos donde está plasmado el proceso de matriculación y sus trámites: reingresos, homologación, 2^{da} y 3^{era} matrículas y retiro de asignaturas; en la UTC utilizan los correos institucionales los estudiantes y el personal administrativo, por lo cual el propósito es hacer uso de los mismos para reformar el proceso de matriculación, en forma resumida el proceso a seguir es el siguiente: la información será enviada por la secretaría académica al correo institucional de cada alumno, donde el estudiante deberá revisar su correo y la información, para poder realizar cualquier trámite referente a la matricula, de esta manera el estudiante podrá matricularse y legalizar su matrícula desde el lugar de residencia sin necesidad de acercarse a la facultad y así evitar largas filas en la facultad.

Palabras claves: Documentos, procesos, trámites, reglamento, método, estudiante, secretaría.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TOPIC:"DESIGN DOCUMENT MANAGEMENT MODEL FOR THE ENROLMENT PROCESS FOR THE STUDENTS OF ADMINISTRATIVE SCIENCES FACULTY AT COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY"

Author/s:

Sangoquiza Mera Mayra Lourdes
Yachimba Pilco Miryam Paulina

ABSTRACT

The present project consists of the Design of the Documentary Management Process, where the Academic Regulations of the Technical University of Cotopaxi was used as a guide, the objective of the work is to minimize the problem in the enrollment process such as: lack of agility, inadequate information, loss of documents, dissatisfaction in the service, the delay in the documentary process, knowing the problem is intended to streamline the work and optimize the time of the administrative staff of the Academic Secretary of the Faculty, this also served to organize the information of students, and thus avoid losing documents, the method used to develop the project is the qualitative and quantitative, the Documentary Management Model in the faculty is of great importance because it served as a guide and organization of processes enrollment, taking into account that the faculty manipulates a large amount of information of the students of the three careers. With the design of the document management model, the students who make up the faculty will benefit in the same way the Academic Secretary, due to the fact that they are the direct beneficiaries, on the other hand the indirect beneficiaries will be the Authorities, Teachers, administrative and public in general, the documentary process was done through flowcharts where the enrollment process and its procedures are recorded: re-entry, homologation, 2nd and 3rd was enrollment and withdrawal of subjects; In the UTC, the institutional emails are handled both students and administrative staff, so the purpose is to make use of them to reform the registration process, in summary the process to be followed is the following information will be sent by the secretary academic to the institutional mail of each student, where the student must check his mail and the information, to be able to carry out any procedure related to the enrollment, in this way the student will be able to register and legalize his registration from the place of their residence without needing to approach the faculty and so they will avoid making long lines in the faculty.

Keywords: Documents, processes, procedures, regulation, method, student, secretary.

AVAL DE TRADUCCIÓN



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las Srtas. Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas: **SANGOQUIZA MERA MAYRA LOURDES Y YACHIMBA PILCO MIRYAM PAULINA**, cuyo título versa **“DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2018

Atentamente,



Lic. M. Sc. Amparo de Jesús Romero Palacios
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050136918-5



www.utc.edu.ec

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio O Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252340 - 2252307 - 2252205

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	6
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	7
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	8
4.1. Los beneficiarios directos.....	8
4.2. Los beneficiarios indirectos	8
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
6. OBJETIVOS	11
6.1. General	11
6.2. Específicos	11
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	12
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	14
8.1 Gestión documental.....	14
8.1.1 Definiciones	14

8.1.2 Ventajas del manejo de documentos	15
8.2. Proceso documental.....	16
8.3 Ciclo vital de los documentos	16
8.4 Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	17
8.4.1 Proceso de matriculación	17
8.4.2 Segundas y terceras matriculas.....	19
8.4.3 Retiro de asignaturas	19
8.4.4 Reingreso.....	19
8.4.5 Reconocimiento u homologación de estudios	20
8.5 Diagrama causa efecto o diagrama espina de pescado.....	22
8.5.1 Definición.....	22
8.5.2 Origen.....	23
8.5.3 Uso del diagrama de Ishikawa.....	23
8.5.4 Fortalezas y beneficios del diagrama de Ishikawa	23
8.6 Tecnologías de información y comunicación (TIC).....	24
8.7 Diagrama de flujos	25
8.8.1 Definiciones	25
8.8.2 Tipos de diagrama de flujo.....	25
8.8.3 Ventajas de los diagramas de flujo.....	26
8.8.4 Simbología para el diagrama de flujo.....	26
8.10 Procesos.....	27
8.10.1 Definición.....	27
8.10.2 Etapas de la administración de procesos	28
8.10.3 Objetivos de la gestión por procesos.....	29
8.10.4 Ventajas de la gestión por procesos	29
8.10.5 Características de un proceso	30

8.10.6 Diseño del proceso mejorado	30
9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTIFICAS O HIPOTESIS	31
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	31
10.1 Métodos.....	31
10.2 Técnicas.....	31
11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	32
11.1 Población.....	32
11.2 Muestra.....	32
11.3 Determinación de la muestra.....	32
11.4 Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	34
11.5 Análisis.....	44
12. PROPUESTA.....	46
12. 1 Tema.....	46
12.2 Identificar los procesos principales	46
12.3 Simbología para el diseño del diagrama de flujo	46
12.4 Diagrama de flujo del proceso de matrículas según el Reglamento del Régimen Académico	48
12.4.1 Diagrama de flujo de tipos de matrículas 1	48
12.4.2 Diagramas de flujos tipos de matrículas 2.....	49
12.4.3 Diagrama de lujos del proceso de matriculación 1	50
12.4.4 Diagrama de flujo del proceso de matriculación 2.....	51
12.4.5 Diagrama de flujo para el proceso de reingresos.....	52
12.4.6 Diagrama de flujo para el proceso de homologación 1	53
12.4.7 Diagrama de flujo para el proceso de homologación 2	54
12.4.8 Diagrama de flujo del proceso de retiros de asignaturas.....	55
12.5 Análisis de proceso.....	56
12.6 Búsqueda de soluciones	57

12.7 Propuesta de mejora utilizando el correo institucional	57
12.7.1 Propuesta del proceso de matrícula de primer ciclo 1	59
12.7.2 Propuesta del proceso de matrícula de primer ciclo 2.....	60
12.7.3 Propuesta del proceso de matrícula de segundo a décimo y segundas matrículas	62
12.7.4 Propuesta del proceso de matrícula de segundo a décimo (terceras matrículas).....	64
12.7.5 Propuesta del proceso de reingreso	66
12.7.6 Propuesta del proceso de homologación	70
12.7.7 Propuesta del proceso de retiro de asignaturas.....	72
12.7.8 Propuesta para los estudiantes extranjeros	74
13. IMPACTOS.....	75
14. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO.....	76
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
16. BIBLIOGRAFÍAS	78
ANEXOS.....	1

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios directos e indirectos -----	8
Tabla 2: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados -----	12
Tabla 3: Simbología de diseño -----	26
Tabla 4: Modelo de Gestión Documental-----	34
Tabla 5: Para qué sirve el Modelo de Gestión Documental-----	35
Tabla 6: Persona encargada de documentos y trámites -----	36
Tabla 7: Proceso Documental -----	37
Tabla 8: Problemas del Proceso Documental -----	38
Tabla 9: Tiempo para dar contestación a las solicitudes-----	39
Tabla 10: Tipos de trámites-----	40
Tabla 11: Es necesario mejorar el Proceso Documental-----	41
Tabla 12: Implementación del Modelo de Gestión Documental -----	42
Tabla 13: Optar por un Modelo de Gestión Documental -----	43
Tabla 14: Simbología para la propuesta del diseño -----	46
Tabla 15: Presupuesto -----	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diagrama Causa-Efecto 1	10
Gráfico 2: Diagrama Causa-Efecto 2	24
Gráfico 3: Fórmula para la muestra.....	32
Gráfico 4: Modelo de Gestión Documental	34
Gráfico 5: Para qué sirve el Modelo de Gestión Documental.....	35
Gráfico 6: Persona encargada de documentos y trámites	36
Gráfico 7: Proceso Documental.....	37
Gráfico 8: Problemas del Proceso Documental.....	38
Gráfico 9: Tiempo para dar contestación a las solicitudes	39
Gráfico 10: Tipos de trámites	40
Gráfico 11: Es necesario mejorar el Proceso Documental	41
Gráfico 12: Implementación del Modelo de Gestión Documental.....	42
Gráfico 13: Optar por un Modelo de Gestión Documental	43
Gráfico 14: Diagrama causa y efecto 3	56

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Diseño del Modelo de Gestión Documental para el proceso de matriculación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Fecha de inicio:

04 de abril del 2017

Fecha de finalización:

Febrero del 2018

Lugar de ejecución:

El proyecto se llevara a cabo en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia Eloy Alfaro, Barrio San Felipe en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Administrativas.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación vinculado:

No se encuentra vinculado a ningún proyecto de vinculación

Equipo de Trabajo:

Tutora: Ingeniera Lorena Alexandra Alajo

Autoras: Mayra Sangoquiza, Miryam Yachimba

HOJA DE VIDA**DATOS PERSONALES****NOMBRES:** ALEXANDRA LORENA ALAJO ANCHATUÑA**ESTADO CIVIL:** CASADA**CEDULA DE CIUDADANIA:** 0502210644**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** LATACUNGA 20 /09/1976.**DIRECCION DOMICILIARIA:** CALLE QUITO Y AV. ATAHUALPA.**TELEFONO CONVENCIONAL:** (03) 2804-946**CELULAR:** 0998175545**CORREO ELECTRONICO:** Alexandra.alajo@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	INGENIERA EN SISTEMAS E INFORMÁTICA	20 MARZO 2003	1004-03-358494
CUARTO	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	06 JULIO 2009	1020-09-694797

HISTORIAL PROFESIONAL**FACULTAD EN LA QUE LABORA:** FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**CARRERA A LA QUE PERTENECE:** SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** EDUCACIÓN, TECNOLOGÍAS**PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC:** ABRIL – SEPTIEMBRE 2004

FIRMA

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES



Nombre: Mayra Lourdes Sangoquiza Mera

Dirección: Las fuentes, calle Rio Yanayacu y Rio Toachi, Latacunga

Celular: 0992670949

Cédula de identidad: 172228454-2

Fecha de nacimiento: 05 de febrero 1993

Estado civil: Soltera

Correo electrónico:
mayra.sangoquiza93@outlook.es

INSTRUCCIÓN FORMAL

Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

Contador Bachiller en Ciencias de Comercio Y Administración

UNIDAD EDUCATIVA PUERTO LIMÓN

EXPERIENCIA:

2011/11/01 - 2013/02/28 Vendedor Junior / Almacenes Marthita

IDIOMA:

ESPAÑOL: Nivel Hablado: NATIVO

INGLÉS: Nivel Hablado: BÁSICO

CAPACITACIONES:

SEMINARIOI SEMINARIO INTERNACIONAL DE SECRETARIADO (40 horas)
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

SEMINARIO TALLER DE ACTUALIZACIÓN PARA LA SECRETARIA (80 horas)
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

REFERENCIAS PERSONALES

Verónica Maribel Jiménez Álvarez

veris.mari.j@hotmail.com

.....

Firma

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES



Nombre: Miryam
Paulina Yachimba Pilco

Dirección: Calle
Iberoamericana y calle
Paramarimbo, Latacunga

Celular: 0939879174

Cédula de identidad: 180429567-1

Fecha de nacimiento: 27 de Noviembre
1992

Estado civil: Soltera

Correo electrónico:

pilcomili1992@gmail.com

INSTRUCCIÓN FORMAL

Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

Contador Bachiller en Ciencias de Comercio Y Administración

UNIDAD EDUCATIVA LOS ANDES

EXPERIENCIA:

2010/07/05 2012/10/20 Despachadora / Almacenes Credy-Hogar

IDIOMA:

ESPAÑOL: Nivel Hablado: NATIVO INGLÉS: Nivel Hablado: BÁSICO

CAPACITACIONES:

SEMINARIOI SEMINARIO INTERNACIONAL DE SECRETARIADO (40 horas)
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

SEMINARIO TALLER DE ACTUALIZACIÓN PARA LA SECRETARIA (80 horas)
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

REFERENCIAS PERSONALES

Toasa Yachimba Jorge Medardo

medardotoasa@yahoo.com

Área de Conocimiento:

.....
Firma

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

Sub-área

34 Educación comercial y administración

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión documental

Gestión administrativa

Las TIC

2. RESUMEN DEL PROYECTO

El Modelo de Gestión Documental (MGD) tiene un impacto positivo y favorable para muchas instituciones, a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso documental, en este se realiza la organización de todos los archivos, para facilitar la tarea de encontrar la información, esto ayuda a la secretaria buscar y recuperar la documentación, al mismo tiempo se evita la pérdida de los papeles; en el proceso documental se contempla todo el ciclo de vida de los documentos, desde que se crean e ingresan hasta que se conservan de manera definitiva o se eliminan. El método de investigación utilizado es el inductivo-deductivo que nos permitió desarrollar el proyecto, además se utilizó técnicas como son la observación directa, encuestas, entrevistas con esto se logró avanzar en el proyecto de investigación de igual manera se realizó la delimitación de la población y determinación de la muestra para luego realizar el análisis y discusión de resultados. El alcance del proyecto es realizar el diseño del proceso documental referente a al proceso de matrículas que se encuentra disponible en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi vigente, del periodo académico octubre 2017-febrero 2018.

En la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi el Modelo de Gestión Documental es de gran importancia porque está relacionado con la organización y guía de los procesos, tomando en cuenta que el departamento maneja una gran cantidad de información de los estudiantes que son parte de las tres carreras que integran la facultad como son Licenciatura en: Comercio, Contabilidad y Auditoría, Secretariado Ejecutivo Gerencial; por lo mismo es necesario conocer el procedimiento y trámite realizado con los documentos estudiantiles, por lo cual la propuesta es diseñar los diferentes procesos de: matriculación, homologación, segundas y terceras matrículas, reingresos, retiro de asignaturas, con aquellos se pretende mejorar los trámites solicitados por los alumnos ya matriculados en las carreras existentes en la Facultad, los estudiantes son los beneficiarios directos porque el diseño del proceso documental tiene como fin agilizar el trabajo y optimizar el tiempo del personal administrativo de la Secretaría Académica de la Facultad y al final mejorar las actividades administrativas aportando a la calidad académica.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

En el siguiente proyecto de investigación se realizó el Modelo de Gestión Documental para la Facultad de Ciencias Administrativas, mediante el diseño del proceso documental de matriculación, homologación, segundas y terceras matriculas, reingresos, retiros de asignaturas, al realizar las encuestas a los estudiantes de la facultad se encontró que existe inconformidad con la demora del proceso utilizado en los trámites estudiantiles, entre unos de estos inconvenientes mencionaban que al dejar esperando a los estudiantes o personas externas a la facultad, o quizás perderse un documento y la dificultad para encontrarlo, produce malestar e inconformidad.

Entre las ventajas de utilizar el proceso documental en la facultad; es agilizar el trabajo y optimizar el tiempo de la persona encargada, además se conocerá el procedimiento que tienen los documentos de matriculación emitidos por los estudiantes que son parte de la facultad, esto contribuirá como guía al proceso, así mismo mejorara la organización de la información, lo cual es importante dentro del ámbito académico-administrativo, además con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación que son de apoyo para el desarrollo del proceso documental, considerando que las mismas se han convertido en un factor necesario e indispensable en las entidades educativas.

El diseño del proceso documental se realizó como está establecido en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi vigente en el periodo octubre 2017- febrero 2018, para la ejecución del proceso se utilizó como herramienta el programa de Visio profesional 2013, en este programa se elaboró diagrama de flujo, donde se reflejan los requisitos y procedimientos del proceso de matrículas.

Tras crear el Proceso Documental, se obtendrá mejora en la productividad, principalmente de aquellos que trabajan diariamente con los trámites estudiantiles. El propósito es contribuir a la Facultad de Ciencias Administrativas y a la Secretaria Académica de la Facultad, incluyendo a todas personas internas y externas de Universidad Técnica de Cotopaxi, que nunca dejan de ser importantes para el desarrollo de la Universidad.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1. Los beneficiarios directos

El diseño del Modelo de Diseño Documental será de utilidad el mismo facilitará la organización de la información y como guía del proceso documental para los trámites estudiantiles, también la Secretaría Académica de la Facultad que será beneficiada, considerando que los ya mencionados tiene un relación directa con la documentación dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas.

4.2. Los beneficiarios indirectos

Se considerará a las Autoridades, Docentes, personal administrativo y público en general, como beneficiario porque la Universidad en sí, tiene sus puertas abiertas, para que distintas personas puedan recibir información acerca de las distintas Facultades y de las carreras que conforman la misma, la Facultad de Ciencias Administrativas permite que las personas externas puedan acercarse a la secretaría y recibir algún tipo de información que necesiten.

Tabla 1: Beneficiarios directos e indirectos

BENEFICIARIOS DIRECTOS	Estudiantes que conforman las tres carreras de la Facultad de Ciencias Administrativa y la secretaría de la facultad, ellos serán beneficiados con el Proceso Documental.
BENEFICIARIOS INDIRECTOS	Autoridades, docentes, personal administrativo y público en general.

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

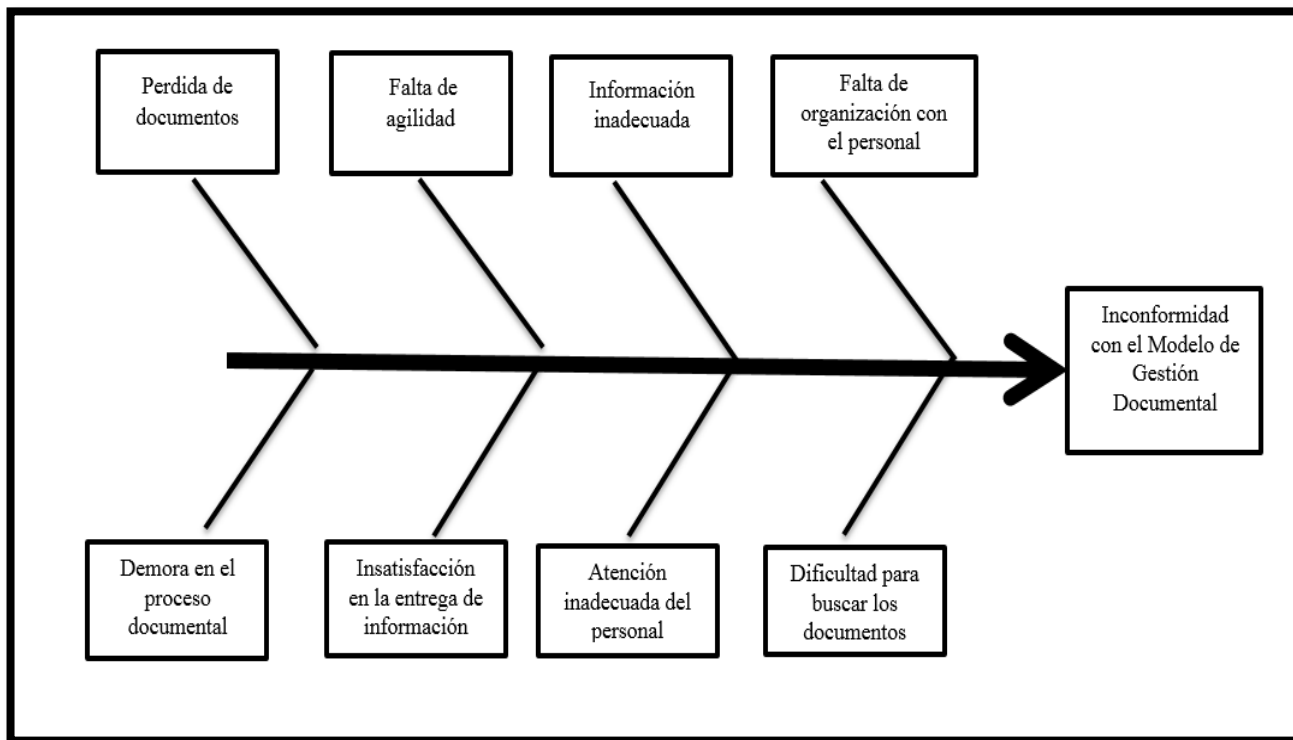
En el Ecuador existe una gran cantidad de Universidades que cuentan con el Reglamento de Régimen Académico establecido por el Consejo de Educación Superior, el mismo que utilizan dentro de la institución para guiarse y dar solución a los procesos de matriculación. El Reglamento de Régimen Académico puede realizar sus cambios pertinentes de acuerdo a las necesidades de cada universidad, por estas razones varias instituciones de Educación Superior del Ecuador tienen un Reglamento diferente porque lo han modificado de acuerdo a la necesidad que tiene la universidad.

La Universidad Técnica de Cotopaxi tiene un reglamento diferente a las otras instituciones, donde el Honorable Consejo Universitario es el encargado de realizar las diferentes modificaciones necesarias el cual será evaluado por el CES antes de ser aprobado.

La UTC está formada por cuatro Facultades: Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, Ciencias Administrativas, Ciencias Humanas y de Educación, por lo que es necesario tener un Modelo de Gestión Documental donde se maneja una variedad de documentación. El problema de la organización de los documentos ha sido evidente desde años atrás, esto ha conllevado a la acumulación de papeles mal archivados, ubicados en estanterías, cartones y en algunas ocasiones sin rotulación, sin que se pueda identificar la denominación a la cual pertenece, los problemas encontrados en el proceso de matriculación y en el servicio de atención al usuario por parte del personal administrativo de la secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Entre estos problemas debemos resaltar los siguientes: falta de información, insatisfacción en la entrega de información, pérdida de documentos, atención inadecuada, proceso documental lento, demora en la orientación y atención, incomodidad durante la espera por información, falta de agilidad, atención inadecuada del personal, falta de organización y dificultad para buscar los documentos.

Gráfico 1: Diagrama Causa-Efecto 1



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

La Facultad de Ciencias Administrativas es una de las cuales presentan el problema mencionado, aún más cuando se realizó la división de lo que antes se conocía como Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas se encontraron problemas con los archivos, entre algunos es la pérdida de documentación importante, adicional a eso al no tener organizados los documentos o rotulados los mismo, se ha identificado la dificultad en algunas ocasiones de brindar información inmediata y verídica a los usuarios.

6. OBJETIVOS

6.1. General

Diseñar el Proceso Documental para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas apoyada en las Tecnologías de información y comunicación.

6.2. Específicos

- Analizar el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para conocer los procesos de matriculación y los trámites correspondientes.
- Diagnosticar la situación actual del proceso documental de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
- Diseñar el Proceso Documental para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas utilizando las Tecnologías de información y comunicación como apoyo.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2: Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS			
Objetivos	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Analizar el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para conocer los procesos de matriculación y los trámites correspondientes.	<p>Fundamentación de la información mediante fuentes bibliográficas.</p> <p>Validación de la información.</p> <p>Identificar los procesos de matriculación que se llevan en las instituciones.</p>	<p>Fortalecimiento del contenido.</p> <p>Estructuración del marco teórico.</p> <p>Conocer el Reglamento de Régimen Académico</p>	<p>Redacción del marco teórico y Reglamento de Régimen Académico.</p> <p>Referencias Bibliográficas.</p>
Diagnosticar la situación actual del Proceso documental de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.	<p>Aplicación de instrumentos de recolección de datos.</p> <p>Validación de la información obtenida.</p> <p>Tabulación de datos.</p>	<p>Establecer los resultados de los procesos de matriculación mejorados.</p> <p>Elaboración del instrumento de recolección de datos.</p> <p>Organizar la información obtenida para desarrollar las conclusiones.</p>	<p>Recolección de datos mediante:</p> <p>Observación directa.</p> <p>Técnicas:</p> <p>La entrevista</p> <p>La encuesta.</p>

<p>Diseñar el Proceso Documental para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas utilizando las Tecnologías de información y comunicación como apoyo.</p>	<p>Diseñar el Proceso Documental para el proceso de matriculación de los estudiantes. Síntesis de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la encuesta.</p>	<p>Diseño de la propuesta para mejorar las falencias en el proceso de matriculación y legalización. Compartir los resultados incorporando las mejoras.</p>	<p>Redacción de conclusiones y recomendaciones.</p>
---	---	--	---

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1 Gestión documental

8.1.1 Definiciones

Según Garcia & Morales, (2007) “Es preciso señalar que en ocasiones gran parte de los profesionales suelen confundir la gestión documental con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, cuando realmente es solo un aspecto complementario.”

Garcia & Morales, (2007) “...cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un simple conjunto de herramientas tecnológicas que permite trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional del sistema. Este es el que permite sentar a las necesidades de la empresa a corto, mediano y largo plazo”.

En algunos casos se ha confundido entre la gestión documental y las tecnologías de la información, pero la gestión documental se encarga de manejar la documentación en cambio las tecnologías se encarga de complementar con sus herramientas lo cual permite que el trabajo se rápido y ágil al momento de realizar una actividad.

Villavicencio, (2008) Mencionó que:

“La gestión documental es una función clave que debe estar alineada con la estrategia y los objetivos de negocio, orientada a los procesos e integrada con los sistemas de información y gestión del conocimiento, que dan soporte a estos procesos. Es un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permite la recuperación de información desde ellos, determina el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los más válidos, aplicando principios de racionalización y economía”.

La gestión documental es necesaria en la empresa o institución, porque nos permite llevar en orden la documentación, optimizar tiempo, guardar los documentos en los lugares correctos para así no perderlos, también el tiempo en que los documentos deben permanecer en la institución o deben ser eliminados.

Rentero (2014) Mencionó que “La Gestión documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones, pero hay un cierto desconcierto en la generación de soluciones de gestión documental y, sobre todo, aún hay un gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación.”

La Gestión Documental es importante en las empresa, ya que algunas desconocen acerca de la gestión documental, ya que hoy en día es de mucha importancia conocerla y saber cuál es su utilidad y de nos servirá dentro de la empresa o institución.

La Norma ISO 15489, define “La gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización”. Nayar (2010)

La norma ISO 15489-1 lo define a los documentos como "información creada, recibida y conservada como información y evidencia por una organización o individuo en el cumplimiento de sus obligaciones legales o en el desarrollo de sus transacciones y actividades de negocios". Castillo (2011)

El documento es la información reproducida por una institución o recibida de otras es considerado como una evidencia para las entidades, de cualquier investigación o escrito que se realice dentro de las mismas, es también un respaldo para salvaguardar la información histórica de las organizaciones.

8.1.2 Ventajas del manejo de documentos

- El arreglo organizado y lógico de documentos.
- La búsqueda de un documento es fácil y rápida.
- Se utilizan procedimientos.
- Se reducen los costos relacionados con el manejo de documentos por tiempo, mano de obra y espacio.
- Se protegen los documentos importantes.
- Se destruyen los documentos inútiles y duplicados.
- Se facilita el entrenamiento del personal nuevo.

La implementación de la Gestión Documental es de gran utilidad para la entidades, tanto públicas como privadas que desean llevar bien organizada su información sea esta física o digital, además brinda una variedad de ventajas, que mejoraría las actividades laborales, adicional reduciría costos, así mismos mejorar la atención a los usuarios sin necesitar de una infinidad de tiempo para acceso a la información que requieren los mismos, con ello se conseguiría cumplir con las expectativas de los clientes y se mantuviera una buena imagen corporativa de las entidades.

8.2. Proceso documental

Según Normas de Gestión Documental para Entidades de administración Pública, (2016), define lo siguiente:

Art. 21.- De la identificación de documentos de archivo: Los documentos de archivo, con independencia de su soporte físico o tipología documental, están sujetos al proceso archivístico completo: expedientación, clasificación, inventario, preservación, transferencias y disposición final.

Recepción de Documentos: El proceso de recepción de documentos dirigidos a las unidades se aplicará el siguiente procedimiento:

- a) Al recibir la documentación debe cerciorarse de que ésta sea efectivamente para la dependencia en alguna de sus unidades y que se encuentre íntegra y completa;
- b) La correspondencia que tenga la leyenda de "PERSONAL", "CONFIDENCIAL" y "RESERVADO" no se abrirá, ésta se turnará al destinatario, salvo que exista alguna indicación contraria.

El proceso de gestión documental está formada de varios parámetros cada uno de ellos contienen información y actividades destinadas para el estudio de los documentos, ya que los documentos tienen un ciclo de vida por lo cual es importante saber clasificarlo y ubicarlo de acuerdo a su dependencia, o asunto, también conocer los procesos de la documentación, para ver si deben ser eliminados o conservados.

8.3 Ciclo vital de los documentos

Así como los seres vivos tienen un ciclo de vida de nacimiento, crecimiento, reproducción, y muerte los documentos también cuentan con un ciclo de vida que no tiene exactamente las mismas fases que el ciclo vital de los seres vivos pero si analógicamente cumple con un proceso desde su creación hasta su deshecho, destrucción o almacenamiento permanente.

Manifestó Mercado (2011), Los documentos atraviesan tres etapas a medida que van siendo utilizados en una organización, estas etapas son:

Etapa activa o corriente: Los documentos entran en esta etapa desde el momento en que son creados, hasta el momento del cierre del expediente al cual pertenecen. Los archivos que se

encuentran en esta etapa se les llaman archivos de gestión, los cuales son documentos en trámites, en busca de solución de asuntos iniciados, y además, están sometidos a continuación utilización y consulta administrativa por la misma oficina u otras dependencias que los soliciten.

Etapa semiactiva o semicorriente: Una vez finalizado el trámite por el cual se inició el expediente, su uso o consulta se hace frecuente, de manera que el gestor no necesite central del organismo o institución. El paso de un tipo de archivo a otro suele hacerse a través de la transferencia. Mientras permanece en este tipo de archivo, se dice que la documentación está en fase o edad semiactiva.

Etapa inactiva o no corriente: Se considera documentación inactiva a aquella cuyo uso o consulta es muy esporádico, es decir, la documentación que tiene un grado bajo o prácticamente nulo de intervención en la gestión diaria de los asuntos corrientes. Este tipo de documentos se conservan en los denominados archivos históricos o depósitos permanentes.

Los documentos al ingresar a una institución pasan a ser evaluados desde el momento que son creados hasta el momento del cierre, el paso del archivos de gestión o del archivo central al archivo histórico se hace también a través de una transferencia solo en este caso, los documentos son evaluados antes de realizar la transferencia y después de revisar y analizarlos se decide ver si los documentos se conservan o son eliminados.

A continuación se desglosará las definiciones sobre: matrículas, tipos de matrículas, segundas y terceras matrículas, reingreso, retiros de asignaturas y homologaciones, que se encuentran el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

8.4 Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Según Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi (2016) menciona las siguientes definiciones de los documentos que utilizan los estudiantes para sus respectivos trámites.

8.4.1 Proceso de matriculación

Art 54.- Definición de Matrículas.- La matrícula es el acto de carácter académico-administrativo, mediante el cual una persona adquiere la condición de estudiante, a través del registro de las asignaturas, cursos o sus equivalentes, en un periodo académico determinado y conforme a los procedimientos internos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Art 55.- Tipos de Matrículas.- Se establecen los siguientes tipos de matrículas:

Matrículas Ordinarias.- Es aquella que se realiza en el plazo establecido por el Honorable Consejo Universitario para el proceso de matriculación, que en ningún caso podrá ser mayor a 15 días. Este tipo de matrícula reconoce el principio de gratuidad.

Matricula Extraordinaria.- Es aquella que se realiza en el plazo máximo de 5 días posteriores a la culminación del periodo de matrícula ordinaria y contempla rubros establecidos por el Honorable Consejo Universitario o su equivalente para el efecto.

Matricula Especial.- Es aquella que, en casos individuales excepcionales, otorga el Honorable Consejo Universitario o su equivalencia, para quienes, por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor debidamente documentadas, no se haya matriculado de manera ordinaria o extraordinaria. Esta matrícula se podrá realizar hasta dentro de los 5 días posteriores a la culminación del periodo de matrícula extraordinaria, y contempla rubros establecidos por el Honorable Consejo Universitario o su equivalente. Para otorga matrícula especial, los casos serán analizados por el Honorable Consejo Académico de las Unidades o equivalentes y remitidos al Honorable Consejo Universitario o su equivalente para su aprobación.

El proceso de matriculación consiste en que el estudiante obtenga matrícula a través de un registro de asignaturas, dentro del periodo determinado y de acuerdo a los procesos internos de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Existen tres tipos de matrículas: la ordinaria, extraordinaria, y especiales, cada una de las matriculas tiene sus parámetros ya que al momento que un estudiante desea matricularse debe hacerlo dentro del plazo establecido por el Honorable Consejo Universitario, en caso de no hacerlo el estudiante debe hacerlo por una matrícula extraordinaria que se realiza en el plazo de 5 día posteriores a la finalización del periodo de matrícula ordinaria, las matriculas especiales se dan cuando el estudiante no se haya matriculado de manera ordinario o extraordinaria. Este tipo de matrícula se realiza hasta dentro de 5 días posteriores de la culminación de las matriculas extraordinarias.

Art. 60.- Sistema de matriculación.- Las matriculas serán por asignatura, cursos o equivalentes y para tener derechos a las mismas, el estudiante deberá haber cumplido con los pre-requisitos y co-requisitos establecidos en el plan de estudio de su carrera.

8.4.2 Segundas y terceras matriculas

Segunda matrícula.- Se considera segunda matrícula, cuando el estudiante haya reprobado por primera vez en una o más asignaturas, cursos o equivalentes en la carrera.

Terceras matriculas.- Se considera tercera matrícula, cuando el estudiante haya reprobado por segunda vez en la o las asignaturas en la carrera.

El sistema de matriculación será por asignaturas o cursos, el estudiante debe cumplir con los pre-requisitos y co-requisitos que se establece en el plan de estudio de la carrera, las segundas matriculas es cuando el estudiante reprueba por primera vez una o más asignaturas. Si un estudiante reprueba una misma asignatura luego de obtener una tercera matrícula en la UTC o en otra IES pública, perderá la gratuidad para seguir una nueva carrera.

8.4.3 Retiro de asignaturas

Art 77.- Retiro de asignaturas.- Un estudiante podrá retirarse de una o varias asignaturas en un periodo académico, en los siguientes casos:

Voluntariamente en el plazo máximo de hasta 30 días contados a partir del inicio de clases.

En situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente documentadas, hasta antes de la evaluación final.

8.4.4 Reingreso

Art 83.- Reingreso.- De conformidad a la Disposición Transitoria Quinta del Reglamento de Régimen Académico del Consejo de Educación Superior, establece que:

Si un estudiante no finaliza su carrera y se retira, podrá reingresar a la misma carrera en el tiempo máximo de 5 años contados a partir de la fecha de su retiro. Si no estuviere aplicándose el mismo plan de estudios deberá completar todos los requisitos establecidos en el plan de estudios vigentes a la fecha de su reingreso.

Cumplido este plazo máximo para el referido reingreso, deberá reiniciar sus estudios en una carrera o programa vigente. En este caso el estudiante podrá homologar asignaturas, cursos o equivalentes en una carrera o programa vigente, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico.

Art 84.- Reingreso para otra carrera.- Para estudiantes que reingresan a otra carrera, se considerará lo siguiente:

- a) El estudiante que reingresa a otra carrera a un periodo mayor en cinco años y menor a 10 años deberá efectuar el proceso de homologación a través de validación de conocimientos.
- b) El estudiante que reingresa a la misma carrera después de haber culminado sus estudios en un periodo mayor a 10 años no podrá titularse en la carrera en la UTC y en ninguna IES, pero sin embargo podrá homologar en otra carrera mediante el mecanismo de validación de conocimiento.

El estudiante puede retirarse de una o varias asignaturas en un periodo académico, ya que puede ser en un plazo de 30 días a partir del inicio de clases, o por calamidad domestica esto lo debe realizar el estudiante antes de la evaluación final. La anulación de matrícula se lo hará cuando exista alteración o falsificación de documentos o algún acto que vaya contra las reglas de la Universidad.

8.4.5 Reconocimiento u homologación de estudios

Artículo 87.- Definición de Reconocimiento u Homologación de Estudio.- El reconocimiento u homologación de asignaturas, cursos o sus equivalentes, consiste en la trasferencia de horas académicas de asignaturas aprobadas en el país o en el extranjero, y de conocimiento validadas mediante examen, o de reconocimiento de trayectorias profesionales.

Esta transferencia puede realizarse de un nivel formativo a otro, o de una carrera o programa académico a otro, dentro de la misma UTC o entre diferentes Instituciones de Educación Superior, conforme al Reglamento de Régimen Académico.

Art 94.- Procedimiento de homologación.- La transferencia de horas académica será solicitada por el estudiante y será por la UTC, mediante los siguientes mecanismos de homologación.

Análisis comparativo de contenidos, considerando su similitud y las horas planificadas en cada asignatura.

Validación teórico-práctica de conocimientos.

Validación de trayectorias profesionales en los casos contemplados en el presente Reglamento.

Las transferencias de horas académicas serán incorporadas en el sistema académico y portafolio académico del estudiante.

Art 95.- Análisis comparativo de contenidos.-Se reconocerá estudios mediante el análisis comparativo, cuando se establezca que tiene una correspondencia de al menos 80% de contenido y carga horaria; aun cuando el contenido y la carga horaria de la asignatura a homologarse en la UTC correspondan a más de una asignatura de la Universidad de procedencia.

No se homologara una asignatura sino cumple con el 80% en contenido-profundidad y en carga horaria; en la homologación para alcanzar el porcentaje señalado, se tomara en consideración la siguiente ponderación: 70% de contenido-profundidad y 30% de horas académicas.

En el caso de homologarse una signatura para la cual haya requerido revisión del contenido-profundidad y horas académicas de dos o más asignaturas de la Universidad de procedencia, la calificación de la asignatura aprobada por homologación, será el promedio de las calificaciones alcanzadas en esas asignaturas.

Esta modalidad de homologación deberá realizarse en las asignaturas, cursos o sus equivalentes que hayan sido cursadas o aprobadas hasta antes de cinco años, y será aplicable únicamente para los siguientes niveles:

- a) Estudiantes de grado a grado;
- b) Estudiantes de grado a posgrado;
- c) Estudiantes de posgrado a posgrado

Art 98.- Homologación por validez de conocimientos.- consiste en la transferencia de las horas de asignaturas aprobadas, a través de una evaluación teórico-práctica, que se realizara en las fechas establecidas por el calendario académico institucional. La validación de conocimientos haya cursado o no estudios Superiores. Se aplicara en los siguientes casos:

Homologación por validación de conocimientos con estudios previos

- a) **Homologación por validación de conocimientos de nivel técnico, tecnológico superior a grado.-** Esta homologación se efectuara sin importar el tiempo en que hay culminado sus estudios y se aplicara a las asignaturas de las carreras de educación técnica y sus equivalentes, educación tecnológica y sus equivalentes. Se deberá observar los campos

del conocimiento: amplios, específicos y detallados, conforme al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grado Académico que confieren las IES del Ecuador.

- b) Homologación por validación de conocimientos de nivel grado a grado; grado a posgrado; posgrado a posgrado.-** Se homologaran bajo esta modalidad, únicamente las asignaturas que haya sido cursadas y culminadas en un periodo mayor a cinco años. Se deberá observar los campos del conocimiento: amplios, específicos y detallados, conforme al Reglamento de Armonización de la Nomenclatura de Títulos Profesionales y Grado Académico que confieren las IES del Ecuador. esta modalidad no es aplicable para las maestrías de investigación y doctorado.

Art 102.- Validación de trayectorias profesionales.- consiste en el reconocimiento de una destacada trayectoria profesional o cultura, por parte de la UTC. Este conocimiento puede equivaler a la aprobación de determinados cursos, asignaturas o sus equivalentes, o de la totalidad de la carrera, correspondiente a una carrera técnica, tecnológica o sus equivalentes o de tercer nivel, con excepción de las carreras de interés público que comprometan la vida del ser humano.

En estos casos, se consignara el comentario “Aprobado” en el registro del portafolio del estudiante, así como en el registro de las prácticas pre profesionales y trabajo de titulación. Para que surta efecto jurídico el procedimiento determinado para la validación de trayectorias profesionales, se deberá contar con la aprobación del CES, de acuerdo a las normas que para el efecto se expidan.

El proceso documental utilizado en el reglamento contiene requisitos y procedimientos para cada uno de sus trámites estos detalles se encuentran en el (*anexo 1*).

Para realizar el diseño del modelo de gestión documental se utilizará el diagrama de causa y efecto para identificar los problemas, así como los diagramas de flujo donde se hará la representación gráfica de los procesos.

8.5 Diagrama causa efecto o diagrama espina de pescado

8.5.1 Definición

Ishikawa (2009) Manifiesta que: “El diagrama de Ishikawa también llamado “Diagrama Causa-Efecto o Diagrama Espina de Pescado”. Es una técnica que se muestra de manera gráfica para

identificar y arreglar las causas de un acontecimiento, problema o resultado”. Su creador fue el japonés Kaoru Ishikawa, experto en control de calidad. Esta técnica ilustra gráficamente la relación Jerárquica entre las causas según su nivel de importancia o detalle y dado un resultado específico.

8.5.2 Origen

Karou Ishikawa diseñó el Diagrama de Espina de Pescado, este experto japonés, profesor de la Universidad de Tokio era reconocido por el tema de gerencia de la calidad. Fue en 1943 cuando se le da uso al diagrama por primera vez, en esa ocasión permitió explicar a un grupo de ingenieros de la Kawazaki Steel Works, cómo un sistema complejo de factores se puede relacionar para ayudar a entender un problema.

8.5.3 Uso del diagrama de Ishikawa

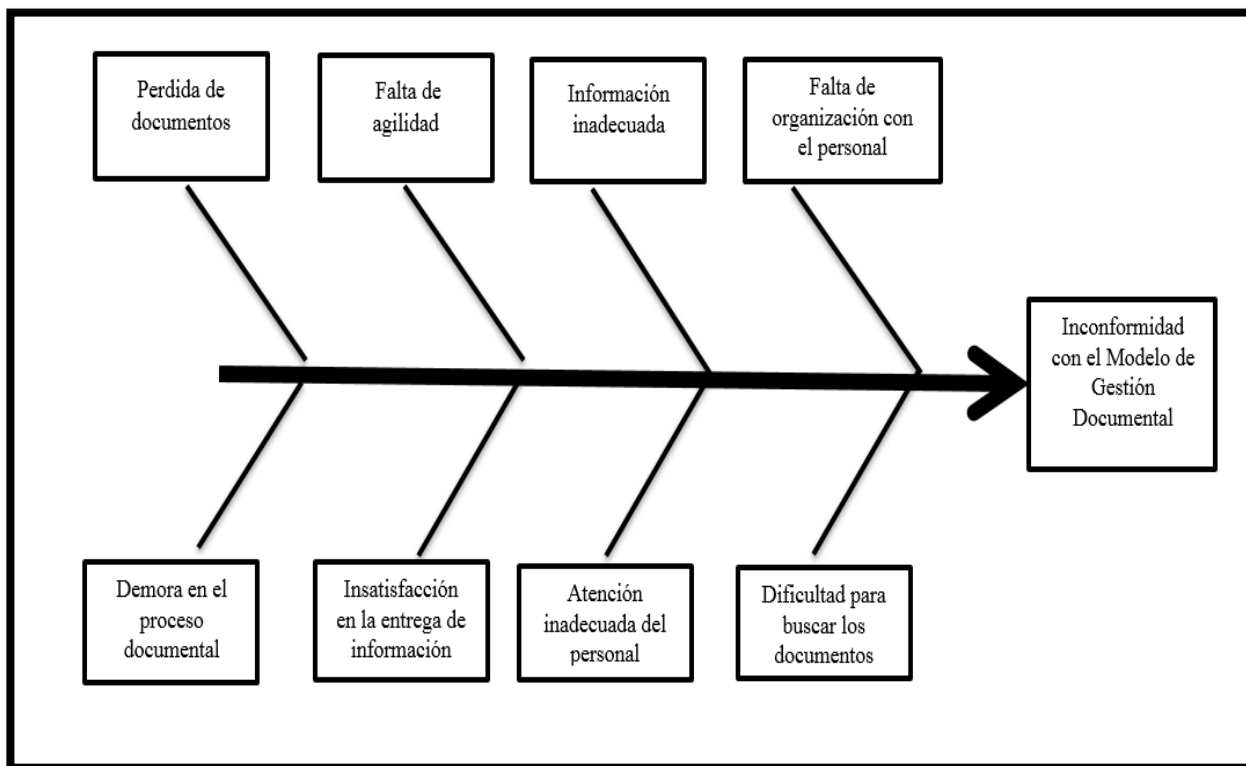
Entre los usos que tiene el diagrama de Ishikawa, 12 manage, reconoce las siguientes 3:

- Concentrar el esfuerzo del equipo en la resolución de un problema complejo.
- Identificar todas las causas y las causas raíces para cada efecto, problema, condición específico.
- Analizar y relacionar algunas de las interacciones entre los factores que están afectando un proceso particular o efecto.

8.5.4 Fortalezas y beneficios del diagrama de Ishikawa

- Ayuda a encontrar y a considerar todas las causas posibles del problema.
- Ayuda a determinar las causas raíz de un problema o calidad característica, de una manera estructurada.
- Anima la participación grupal y utiliza el conocimiento del proceso que tiene el grupo.
- Ayuda a focalizarse en las causas del tema sin caer en quejas y discusiones irrelevantes.
- Utiliza y ordena, en un formato fácil de leer las relaciones del diagrama causa-efecto.
- Aumenta el conocimiento sobre el proceso, ayudando a todos a aprender más sobre los factores referentes a su trabajo y como estos se relacionan.
- Identifica las áreas para el estudio adicional donde hay una carencia de información suficiente.

Gráfico 2: Diagrama Causa-Efecto 2



Fuente: Estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

8.6 Tecnologías de información y comunicación (TIC)

Según Solines (2016) manifestó que “La tecnología es conjunto de disciplinas, conocimientos, instrumentos, recursos técnicos y procedimientos, desarrollados para proveer productos y servicios que satisfagan las expectativas de los usuarios”.

La evolución de la tecnología es evidente, el ser humano ha tenido que ir adoptando y aprendiendo de la misma ya que está cada vez es mejor y compleja, pero se debe reconocer que el incremento de la tecnologías ha mejorado la comunicación, así mismo cuando se habla de tecnología se está refiriendo al hardware y software de cualquier equipo tecnológico que haya salido al mercado que ha mejorado el proceso de recibir y enviar información mediante estos implementos o productos científicos.

La concepción moderna de las tecnologías de información y comunicación afirma Montiel, (2008)

“Asimismo se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal”.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), es útil y necesaria en los ámbitos comerciales, educativos, culturales y económicos, las Tic sirven como aporte para el incremento productivo de cualquier organización, reduciendo costos, ahorrando tiempo y acortando distancias, gracias al incremento tecnológico que ha logrado que las personas puedan recibir o enviar información o como se podría decir en si comunicarse unos a otros, entre personas o empresas.

8.7 Diagrama de flujos

8.8.1 Definiciones

Según Gil y Vallejo, (2008) manifestó “La forma más eficaz de documentar un proceso es mediante un diagrama de flujo o flujo grama. Se trata de una secuencia de símbolos unidos entre sí. Cada símbolo representa una tarea o actividad”.

8.8.2 Tipos de diagrama de flujo

Existen tres tipos de diagramas de flujo según Herrera (2007):

Diagrama de flujo vertical: También denominada gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas verticales y líneas horizontales. En la columnas verticales están los símbolos o convencionales (de operación, transporte, control, espera y archivo), las funcionarios involucrados en la rutina, el espacio recorrido para la ejecución y del tiempo invertido. El diagrama de flujo vertical destaca la secuencia de la rutina y es extremadamente útil para armar una rutina o procedimiento para ayudar en la capacitación del personal y para racionalizar el trabajo.

Diagrama de flujo horizontal: Es diferente al anterior, al revés de la secuencia que se traslada verticalmente, esto lo hace de manera horizontal; este utiliza los mismos símbolos y convenciones que el vertical. El diagrama de flujo horizontal destaca a las personas u organismos que participan en una determinada rutina o procedimiento.

Diagrama de flujo de bloques: Es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques, cada cual con su significado y encadenados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

El diagrama de flujo consiste en representar gráficamente situaciones, hechos mediante una secuencia de símbolos entre sí, cada símbolo tiene una representación de una tarea o actividad, los diagramas pueden ser verticales estos diagramas destacan la secuencia de una rutina y es útil para armar rutinas o procedimientos, el diagrama de flujo horizontal insiste a las personas a participar de una rutina o procedimiento. El diagrama de flujo de bloques es diferente a las dos anteriores ya que utiliza una simbología variada.

8.8.3 Ventajas de los diagramas de flujo

Según Herrera (2007) dijo que las ventajas de los diagramas de flujos son las siguientes:

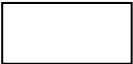

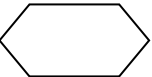
Permiten identificar las oportunidades de cambio en el proceso y desarrollo estimados de costos de la mala calidad.


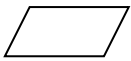

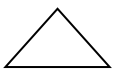
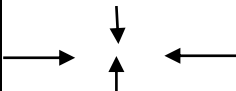


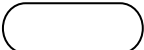
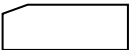

Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujos reemplaza varias páginas de texto.

Permite identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los procesos los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botellas, los puntos de decisión.

8.8.4 Simbología para el diagrama de flujo

Tabla 3: Simbología de diseño

FUNCIÓN	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
Proceso		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
Decisión		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.

Documento		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
Entrada Salida		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
Extracción De archivo		Significa “sacar del archivo” o desalmacenar productos, materiales u otros.
Flechas		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.
Conector Interno		Conexión con otro paso. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema, pero que por razones de diseño sea poco asequible.
Conector Externo		Conexión con otro proceso. El conector externo se usa para unir un sistema o una parte de él, con otro sistema.
Terminal		Representa inicio / fin del sistema. Indica donde comienza y donde termina el algoritmo.
Tarjeta		Representa una tarjeta, ficha o cheque.
Cinta Magnética		Representa una cinta magnética de grabación o video. Se utiliza un círculo con una tangente.

Fuente: María Patricia Ugalde Romero

Elaborado: María Patricia Ugalde Romero

8.10 Procesos

8.10.1 Definición

Según Solines (2016) en el artículo 5 de términos y definiciones de la Norma Técnica de Prestación de servicios y administración por procesos define lo siguiente:

“Proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, salidas, recursos y controles.”

Según Enciclopedia de Clasificaciones (2017) define al “Diagrama de proceso por medio de ellos se intenta representar de forma gráfica los distintos pasos de un proceso específico. Estos pasos son diferenciados por medio de símbolos y, además de esto, se incluyen datos que permitan un análisis del proceso, como tiempos, distancias o cantidades. A partir de estos diagramas se logran graficar entonces inspecciones, operaciones de taller, procesos administrativos o de fabricación, de manera cronológica”.

8.10.2 Etapas de la administración de procesos

Las etapas de la administración de proceso según Herrera (2007) considero las siguientes:

Identificar los procesos principales.- Esta etapa es fundamental ya que si establecemos los problemas principales podremos establecer las soluciones o mejoras a los procesos que cuentan con mayores dificultades.

Análisis de proceso.- Se inicia con un esfuerzo en especificar el propósito de los procesos principales en estudio. La identificación de las necesidades y expectativas del cliente deben involucrar a los clientes como la principal fuente de información. En muchos casos podría ser provechoso combinar la recolección de datos de las necesidades y expectativas del cliente, con el análisis de que tan bien se están obteniendo la misma. Usualmente es útil desarrollar un diagrama de flujo del proceso que está siendo estudiado.

- **Definición de límites:** Los límites del proceso en estudio deben de ser especificados.
- **Recolección de datos:** se necesita la recolección de datos sobre el proceso y las actividades relacionadas. Aquí los esfuerzos deben incluir una participación directa en las actividades, observación directa de los procesos, y pedir a otros que describan como se lleva a cabo el trabajo.
- **Estudio del diagrama de flujo:** El dibujar el diagrama de flujo proveerá, información sobre datos que faltan, pasos redundantes, retrasos potenciales.

Identificar los problemas.- Esto involucra la utilización de medidas de rendimiento y la recolección de datos de proceso en estudio. Estos datos deben ser utilizados para identificar problemas en efectividad, eficacia, o para conocer las necesidades y expectativas del cliente. Donde se encuentra una brecha, se establece un problema.

Búsqueda de soluciones.- Cuando surgen dificultades o problemas, por lo general la primera reacción es responsabilizar a otros. Así se gastan los recursos equivocados tratando de justificar

los errores culpando a otros, en vez de invertir estos recursos en la búsqueda de las verdaderas causas de nuestros problemas.

En ocasiones, es útil identificar los criterios con los cuales una solución sería evaluada, antes de proponer las soluciones potenciales. Los criterios deben incluir factores como costo, efectividad, eficacia, tiempo necesario de implementación.

Implementación.- La planeación de la implementación debe involucrar la elaboración de un plan de contingencia para lidiar con los problemas que se obtienen si algo sale mal. Además un plan debe ser desarrollado para evaluar el éxito o fracaso de la solución propuesta.

Evaluación.- La evaluación debe involucrar a todos los miembros del equipo. Después de que los resultados son revisados, se debe determinar si es necesario regresar a algún paso previo.

8.10.3 Objetivos de la gestión por procesos

Los objetivos generales que persiguen una reingeniería y gestión de proceso son los siguientes según Herrera (2007):

- Mayor beneficio económico debido tanto a la reducción de costos asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos.
- Mayor satisfacción del cliente debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad de producto/servicio.
- Mayor satisfacción del personal debido a una mejor definición de proceso y tarea.
- Mayor conocimiento y control de los procesos.
- Conseguir un mejor flujo de información y materiales.
- Disminución de los tiempos de proceso del producto o servicio.

La gestión de procesos ha sido de gran ayuda lo cual han permitido tener grandes beneficios y gran incrementación, así consiguiendo satisfacer al cliente debido a la reducción de tiempos de proceso de producto o servicio, logrando tener un reconocimiento y el control de procesos.

8.10.4 Ventajas de la gestión por procesos

Las ventajas de la gestión por procesos según Herrera (2007) manifestó las siguientes:

La ventaja de la Gestión por Proceso es que elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización, elimina la política

tradicional de trincheras. También permite la apropiada gestión de las interfaces entre distintos procesos.

Una ventaja de la Gestión por Proceso es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (del cliente).
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos del valor que aportan.
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos.
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediaciones objetivas.

8.10.5 Características de un proceso

Las características de un proceso según Herrera (2007) son las siguientes:

- Se puede describir la Entradas y las Salidas.
- El proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta “QUE”, no al “COMO”.
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo.

8.10.6 Diseño del proceso mejorado

Según Solines (2016) en el artículo 30 del diseño del proceso mejorado dice “Las instituciones deberán establecer el Diseño Mejorado, aplicando técnicas de perfeccionamiento de procesos. Así mismo, deberán realizar investigaciones de las mejores prácticas, estándares y modelos de referencia relevantes y técnicas de innovación de la gestión pública”.

9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

¿Qué beneficios traerá a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas el Diseño del Modelo de Gestión Documental?

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1 Métodos

El método inductivo

El método inductivo es considerado de lo particular a lo general, por lo cual es necesario empezar analizar y conocer el problema en la Facultad de Ciencias Administrativas, con respecto proceso de matrículas y los trámites estudiantiles.

El método deductivo

Este método parte de lo general a lo particular, en la Facultad de Ciencias Administrativas es necesario el proceso documental, para la organización de los documentos así mismo como guía para el proceso y trámite para las matrículas.

10.2 Técnicas

Observación directa.- Esta técnica consiste en observar el proceso documental referente a las matrículas y los trámites estudiantiles dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas, con el fin de recopilar información y posteriormente hacer el análisis de la situación actual del archivo. Al realizar la técnica de observación directa en el Diseño de Modelo de Gestión Documental, se podría identificar el problema y dar las soluciones y mejora al proceso documental que se lleva a cabo en la Facultad.

Entrevistas.- La entrevista es una técnica que nos servirá para sustentar el problema, esta será dirigida a la Ingeniera Verónica Jiménez, secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas. Esto se lo realizará mediante una guía de entrevista, que permitirá conocer los antecedentes de los trámites documentales realizados, así mismo determinara el tipo de organización en la Facultad.

Encuestas.- La encuesta es una técnica que nos servirá para recopilar datos, desde la perspectiva de los estudiantes de las tres carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas, la encuesta constara de un cuestionario preguntas cerradas que permitirá conocer la problemática actual.

11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1 Población

Para determinar la población se tomó en cuenta a los estudiantes matriculados de la Facultad de Ciencias Administrativas que son 1371 alumnos.

11.2 Muestra

Para establecer la muestra se tomó en cuenta a los cursos superiores de la Facultad, entre ellos tenemos de quinto a noveno de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial y a los estudiantes de octavo y noveno de las carrera de Comercio y Contabilidad, ya que ellos fueron la base para determinar la muestra.

11.3 Determinación de la muestra

La fórmula que se utilizó para determinar el número de personas a encuestar es la siguiente:

n = ¿Muestra?

n = Población

e = Error

z = Nivel de confianza 95%

p = Probabilidad a favor 0,5

q = Probabilidad en contra 0,5

Gráfico 3: Fórmula para la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente: Investigación
Elaborado por: Autoras

Procedimiento:

$n = \text{¿Muestra?}$

$N = 1371$ estudiantes

$e = 0.05$

$z = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1371}{0,5^2 (1371-1) + 1,92^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1316,71}{4,36}$$

$$n = 299,93$$

$$n = \mathbf{300 \text{ Estudiantes}}$$

11.4 Encuesta realizada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

1. ¿Usted conoce que es el Modelo de Gestión Documental?

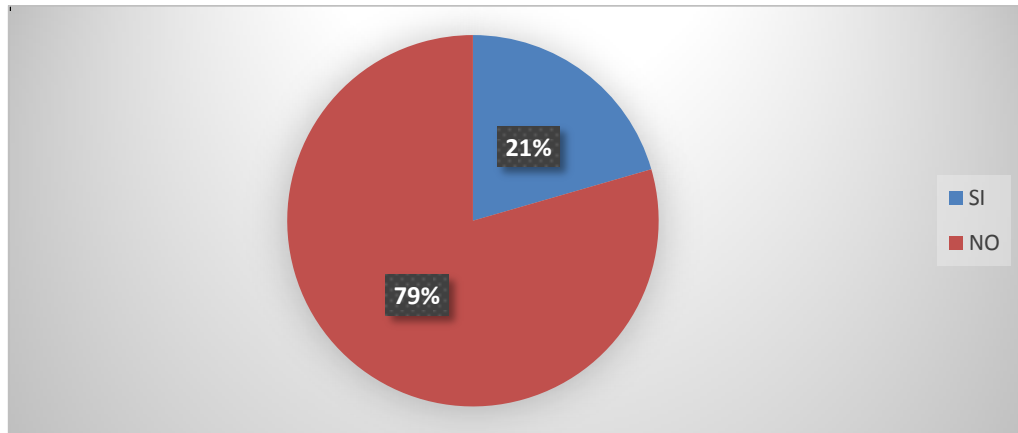
Tabla 4: Modelo de Gestión Documental

OPCIÓN	CANTIDAD
SI	62
NO	238
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 4: Modelo de Gestión Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 21% conocen lo que es un Modelo de Gestión Documental, y el 79% de los estudiantes desconocen acerca de este Modelo. Es necesario que se tenga conocimiento sobre el Modelo de Gestión Documental, es importante y necesario para identificar los trámites estudiantiles, de las cuales muchos estudiantes no conocen el significado ni la utilidad de este Modelo, pero si siente la falta del mismo.

2. ¿Usted conoce para qué sirve el Modelo de Gestión Documental?

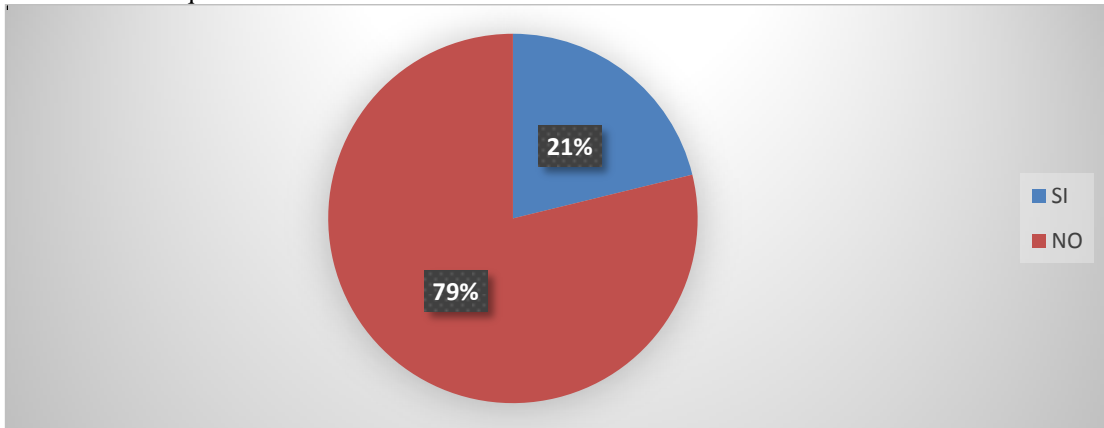
Tabla 5: Para qué sirve el Modelo de Gestión Documental

OPCIÓN	CANTIDAD
SI	64
NO	236
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 5: Para qué sirve el Modelo de Gestión Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 21% de los estudiantes conocen para qué sirve el Modelo de Gestión Documental, mientras que el 79% de los estudiantes desconocen del tema. Como se puede observar un gran número de estudiantes desconocen sobre la utilidad del MGD, este sirve para agilizar los procesos, para optimizar el tiempo, evitar incomodidad en los estudiantes al momento de realizar los diferentes trámites estudiantiles.

3. ¿Considera usted que debe haber una persona exclusivamente encargada y responsable de los documentos y trámites?

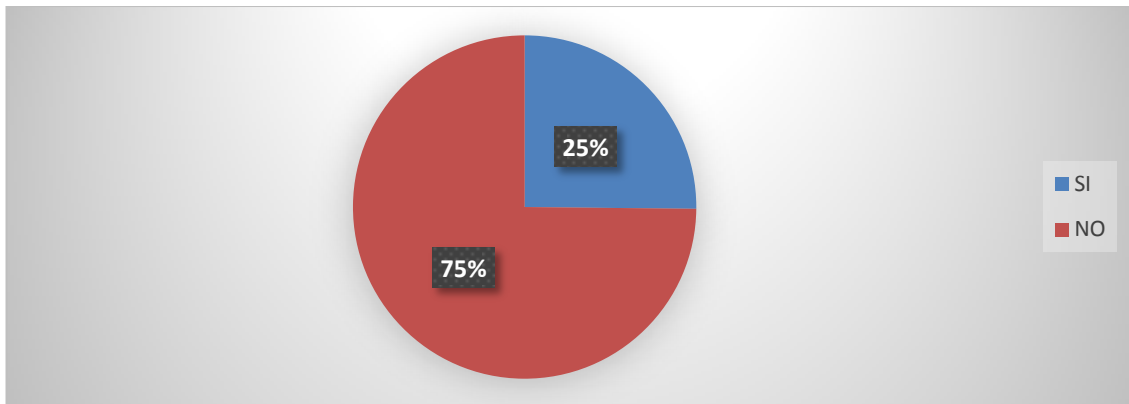
Tabla 6: Persona encargada de documentos y trámites

OPCIÓN	CANTIDAD
SI	76
NO	224
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 6: Persona encargada de documentos y trámites



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 25% de los estudiantes están de acuerdo con que haya una persona exclusiva para la recepción y despacho de los documentos, mientras que el 75% de los estudiantes no están de acuerdo con que exista una persona exclusiva para realizar los trámites estudiantiles; en esta pregunta la mayoría de los estudiantes consideran que no solo una persona debe conocer acerca de los trámites y procesos documentales que realizan o solicitan los jóvenes universitarios, por lo cual se recomienda que el personal administrativo (secretaria o analista administrativo) de la Facultad de Ciencias Administrativas deben estar al tanto el manejo de la documentación estudiantil.

4. ¿Usted conoce acerca del Proceso Documental que se utiliza en la Facultad de Ciencias Administrativas?

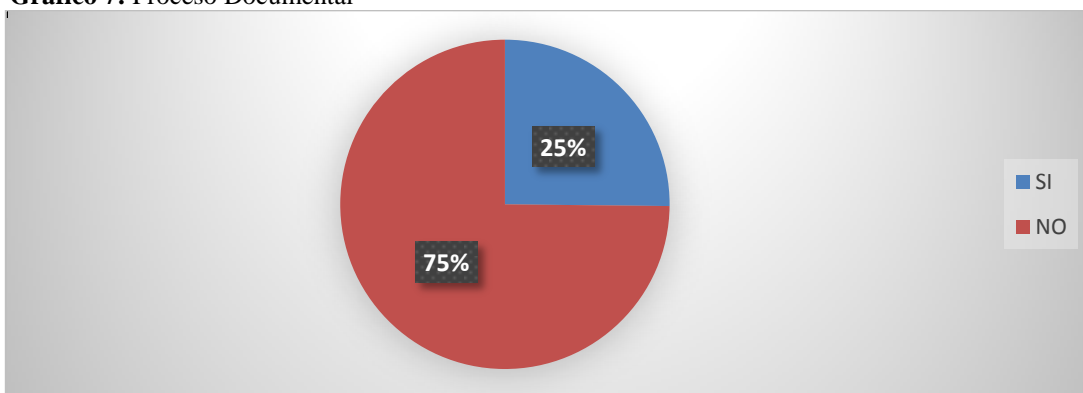
Tabla 7: Proceso Documental

OPCION	CANTIDAD
SI	76
NO	224
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Elaborado por: Autoras

Gráfico 7: Proceso Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 25% de los estudiantes conocen el Proceso Documental que utilizan en la Facultad, mientras que el 75% desconocen del Proceso Documental; como se observa muchos de los estudiantes no están al tanto de los procesos que manipula la Secretaria de la Facultad, por lo mismo desconocen la importancia y lo necesario que es un buen manejo de la documentación.

5. ¿Usted al momento de realizar alguna gestión (matrícula, arrastres, reingreso, certificaciones, horarios entre otros) en la Facultad de Ciencias Administrativas ha evidenciado algún problema en el Proceso Documental?

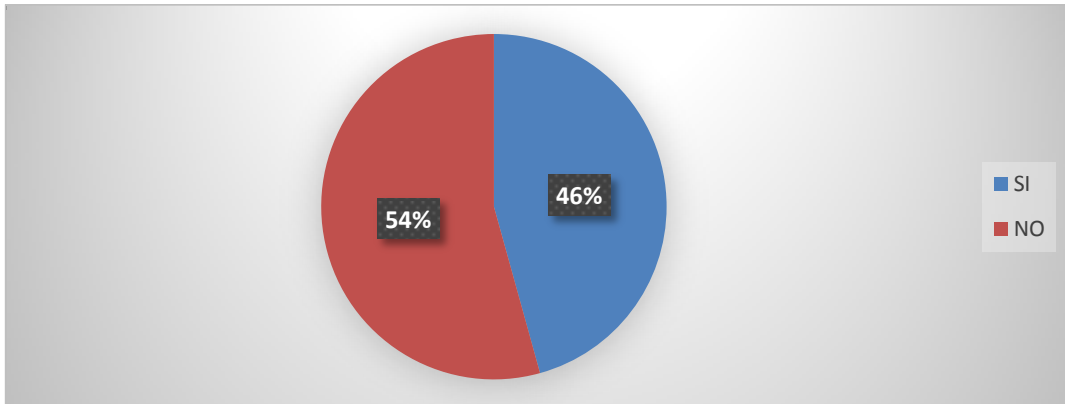
Tabla 8: Problemas del Proceso Documental

OPCIÓN	CANTIDAD
SI	138
NO	162
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 8: Problemas del Proceso Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 46% de los estudiantes han evidenciado un problema al momento de realizar los trámites estudiantiles, mientras que el 54% de los estudiantes no ha tenido ninguna dificultad; como se observa la mayoría de los estudiantes no han encontrado ningún inconveniente al realizar sus trámite, pero se debe tomar en cuenta que la encuesta se le aplicó a los estudiantes de las tres carreras, donde se identificó que la carrera de Contabilidad y Auditoría es la que realiza una gran variedad procesos documentales a lo que se refiera a homologaciones, reingresos, segundas y terceras matriculas, por lo cual no todos los alumnos tienen problemas con estos tipos de procesos para la matriculación.

6. ¿Conoce usted en que tiempo deberían darse contestación a las solicitudes emitidas en la Facultad de Ciencias Administrativas?

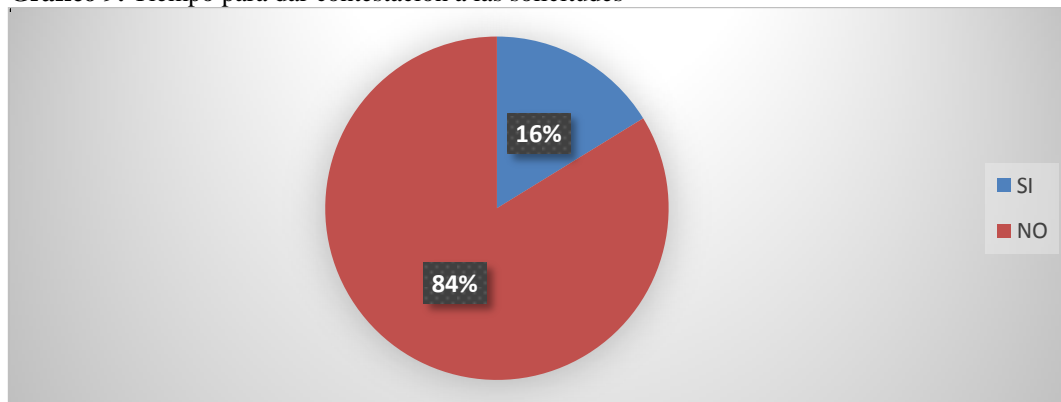
Tabla 9: Tiempo para dar contestación a las solicitudes

OPCIÓN	CANTIDAD
SI	49
NO	251
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 9: Tiempo para dar contestación a las solicitudes



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 16% de los estudiantes conocen el tiempo que se demora en dar contestación a su pedido, mientras que el 84% de los estudiantes desconocen del tiempo en darse una contestación de las solicitudes, se puede identificar que la gran mayoría de jóvenes no conoce cual es tiempo que se debe dar contestación a las solicitudes emitidas por los estudiantes, por lo cual en muchas de las ocasiones la espera por una respuesta a sus trámites personales como las certificaciones, causa molestia e inconformidad por parte de los alumnos, por lo mismo es necesario dar a conocer a los jóvenes universitario en que tiempo se procederá a resolver sus requerimientos, con ello se reducirá la impaciencia al momento de la espera.

7. ¿Qué tramites ha realizado usted en la Facultad Ciencias Administrativa?

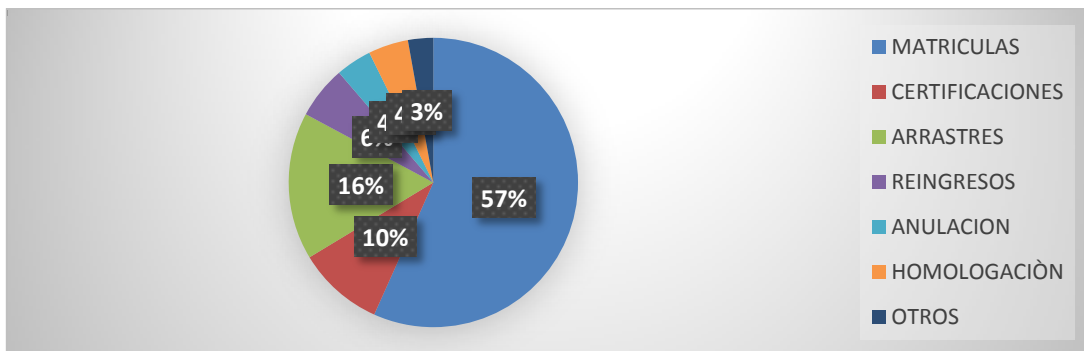
Tabla 10: Tipos de trámites

OPCIÓN	CANTIDAD
Matriculas	241
Certificaciones	41
Arrastres	70
Reingresos	25
Anulación	17
Homologación	19
Otros	12
TOTAL	425

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 10: Tipos de trámites



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 57% de los estudiantes han realizado los trámites de matrículas, como es normal todos los estudiantes realizamos el proceso de matriculación al inicio de cada periodo académico; el 10% de jóvenes ha realizado gestiones para certificaciones, muchos de los alumnos en algún momento han solicitado alguna certificación sea esta de calificaciones, de asistencia, aprobación del periodo académico entre otras; se identificó que 16% de estudiantes han realizado trámites para los arrastres o como se conocen en el Reglamento del Régimen Académico Interno de la Universidad Técnica de Cotopaxi las segundas y terceras matrículas; el 6% de estudiantes han realizado reingresos a la diferentes carreras; el 4% de estudiantes han realizado anulaciones de matrículas, el 4% de alumnos han ingresado por medio del proceso de homologación, este proceso se identifica las carreras de Comercio, Contabilidad y Auditoría; el 3% de estudiantes han realizado otro tipo de trámites.

8. ¿Usted considera que es necesario mejorar el Proceso Documental en la Facultad de Ciencias Administrativas?

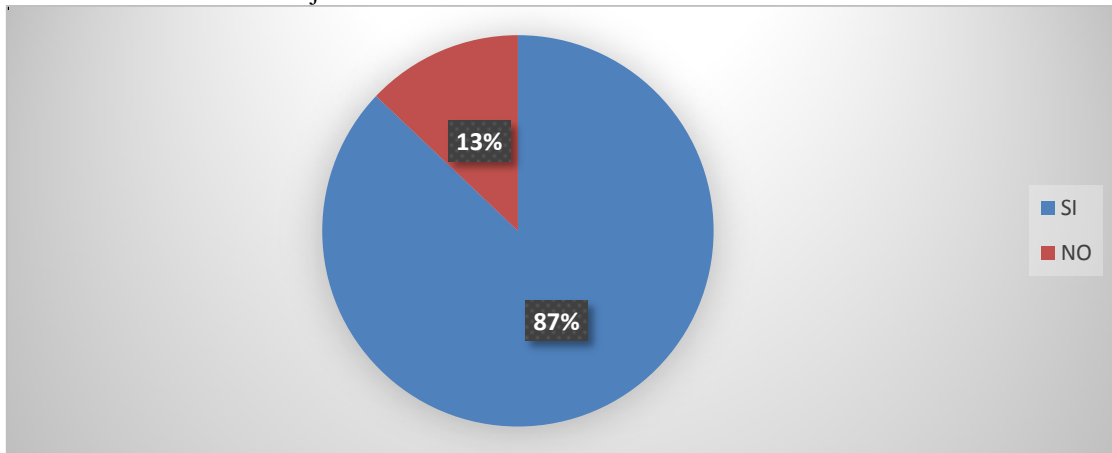
Tabla 11: Es necesario mejorar el Proceso Documental

OPCION	CANTIDAD
SI	261
NO	39
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 11: Es necesario mejorar el Proceso Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 87% de los estudiantes consideran que es necesario mejorar el Proceso Documental dentro de la facultad, mientras que el 13% de los estudiantes considera que no es necesario mejorar el Proceso Documental, se observa que es si se bebe mejora lo procesos y trámites estudiantiles para agilizar y optimizar el tiempo tanto en el trabajo de la secretaria de la facultad como el de los jóvenes universitarios.

9. ¿Considera que al implementarse el Modelo de Gestión Documental para los estudiantes ayudará a agilizar los trámites estudiantiles?

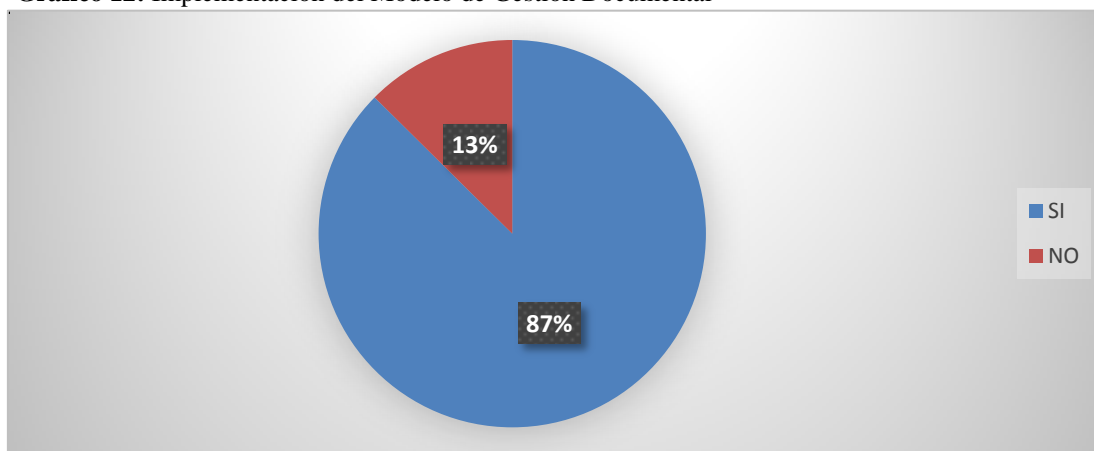
Tabla 12: Implementación del Modelo de Gestión Documental

OPCION	CANTIDAD
SI	262
NO	38
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 12: Implementación del Modelo de Gestión Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 87% de los estudiantes si están de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión Documental ya que esto servirá para agilizar los trámites de los estudiantes, es necesario hacer énfasis en que el MGD es necesario para la organización de la información y sirve como Guía, mientras que el 13% de los estudiantes no están de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión Documental.

10. ¿Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas debería optar por la implementación de un Modelo de Gestión Documental?

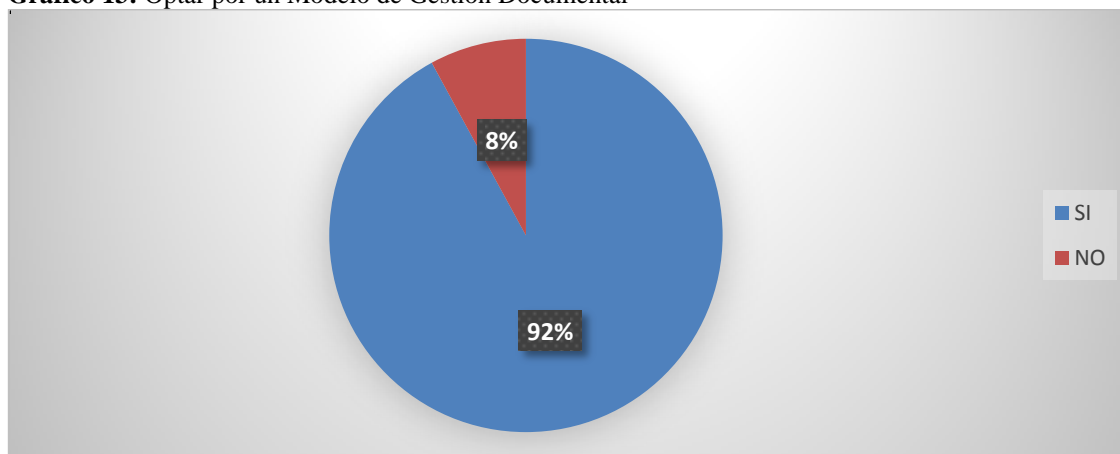
Tabla 13: Optar por un Modelo de Gestión Documental

OPCIÓN	CANTIDAD
SI	276
NO	24
TOTAL	300

Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Gráfico 13: Optar por un Modelo de Gestión Documental



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas

Elaborado por: Autoras

Interpretación: El gráfico indica que de los 300 estudiantes de la Facultad el 92% de los estudiantes están de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión Documental en la Facultad, mientras que el 8% de los estudiantes consideran que no es necesario la implementación de un Modelo de Gestión Documental en la Facultad.

El MGD sirve como guía en el proceso documental así mismo es útil para la organización de la información en dentro de la oficina, este modelo tiene como propósito agilizar los trámites que los estudiantes realizan en la Facultad, con el fin de minimizar las molestias al tener que esperar por un resultado sobre las solicitudes realizadas.

11.5 Análisis

Al realizar la investigación tenemos la población de estudio de 1371 estudiantes matriculados quienes pertenecen a la Facultad de Ciencias Administrativas, la muestra obtenida fue probabilística de tipo sistemático con la ayuda de una fórmula; se determinó que las personas a ser encuestadas equivalen a 300 estudiantes que son parte de las carreras, Licenciatura en Comercio, en Secretariado Ejecutivo gerencial, Contabilidad y Auditoría, se ha considerado tomar en cuenta las tres carreras para realizar la encuesta de preguntas abiertas, con el fin de identificar y conocer que saben sobre la gestión documental, además el objetivo es indagar en ellos para tener una respuesta a los problemas que se presentaron en el proceso de matriculación del periodo octubre 2017-febrero 2018, con los temas de homologaciones, reingresos, segundas y terceras matriculas, el retiro de asignaturas, anulación de matrículas, certificaciones, cambios de sede y cambio de carrera.

Al conocer el número de personas que deben ser encuestadas, se resolvió proceder con los cursos superiores, entre unos de ellos tenemos a los ciclos de quinto a noveno de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, se tomó en cuenta a estos cursos porque son quienes conocen sobre la asignatura de gestión documental, ya que al encontrarse en estos niveles han avanzado más del 50% de su malla curricular, se consideró que aquellos estudiantes serían una base fundamental en el proyecto de investigación, gracias al conocimiento adquirido en su tiempo de estudio.

A los jóvenes de octavo y noveno de las carreras de Comercio y Contabilidad, también se les aplicó las encuestas porque en estas dos carreras se ha evidenciado un número elevado de homologaciones, reingresos, segundas y terceras matriculas, estas dos carreras serían de base para conocer cuáles son los problemas presentados al momento de realizar los diferentes trámites de matriculación, gracias a ellos se podrá determinar dónde están las falencias, además otra de las razones que aportó a que se tomaran en cuenta a los cursos superiores es porque ellos son quienes han evidenciado los problemas acerca del manejo y los trámites de los documentos estudiantiles.

Es necesario hacer énfasis en las preguntas que se realizaron en la encuesta para el Diseño del Modelo de Gestión Documental, de las 10 preguntas, se ha tomado en cuenta a tres de ellas las cuales son: *¿Usted considera que es necesario mejorar el Proceso Documental en la Facultad de Ciencias Administrativas?*, al realizar las encuestas a los 300 estudiantes se determinó que el 87%

de los estudiantes consideran que es necesario mejorar el proceso documental dentro de la Facultad, ya que con ello se lograra reducir las inmensas filas en la Secretaría de la Facultad considerando que es uno de los problemas que se ha evidenciado ciclos atrás, la siguiente pregunta es *¿Considera que al implementarse el Modelo de Gestión Documental para los estudiantes ayudará a agilizar los trámites estudiantiles?*; nos da como resultado que también el 87% de los estudiantes si están de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión Documental.

El MGD es donde se desarrollará el proceso de matriculación de los estudiantes de primer ciclo, de segundo a décimo, segundas y terceras matriculas, por homologación y estudiantes extranjeros; en cada uno de estos procedimientos, se pretende con los diagramas de flujo hacer una representación gráfica del proceso, es necesario mencionar que la información para realizar esto es según el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad, con la ayuda de los diagramas de flujos se agilizaría los tramites estudiantiles; la otra pregunta considera con igual importancia es *¿Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas debería optar por la implementación de un Modelo de Gestión Documental?*

Se tiene como resultado que el 92% de los estudiantes de la Facultad si consideran que se debería tomar como una opción la implementación del Diseño del Modelo Documental como se mencionó el en párrafo anterior el propósito es hacer el diseño utilizando los diagrama de flujo donde se identificará el proceso documental de matriculación y legalización, ya que con todo esto lo que se proyecta es mejorar y agilizar el proceso documental de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

A continuación se presenta el diseño del proceso de matrículas en diagrama de flujos donde se identificará cuáles son los requisitos para los diferentes trámites como son: matriculas de primero a décimo ciclo, segundas y terceras matriculas, homologaciones, reingresos, retiros de asignaturas; luego del diagrama de flujo se colocará los procedimientos a realizarse y dar fin al proceso de matriculación.

12. PROPUESTA

12.1 Tema

“DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE MATRICULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”.

Para realizar el diseño del proceso documental, se debió seguir una serie de pasos y procesos como lo menciona anteriormente el autor Herrera. Es necesario mencionar que se llegará hasta el diseño del proceso documental y la propuesta para solucionar algunos problemas. Tomando en cuenta que primero se presentará los diagramas de flujos con el proceso de matrículas según el reglamento universitario, luego se mostrará la propuesta.




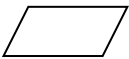
12.2 Identificar los procesos principales

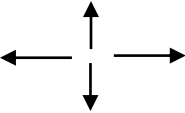



Lo cual lo realizamos con el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que el mismo refleja en sus artículos cuales son los requisitos que los estudiantes deben seguir para matricularse, este Reglamento esta como (*anexo 1*).

12.3 Simbología para el diseño del diagrama de flujo

Simbología a utilizarse para el diagrama de flujos según la autora María Patricia Ugalde Romero, de donde hemos seleccionado los símbolos que serán de gran utilidad en el diseño.

Tabla 14: Simbología para la propuesta del diseño

FUNCIÓN	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
PROCESO		Operación.
DECISIÓN		Elección.
DOCUMENTO		Indica algún documento.
ENTRADA SALIDA		Representa a un dato o información

FLECHAS		Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.
CONECTOR INTERNO		Conexión con otro pasó.
CONECTOR EXTERNO		Conexión con otra pagina
TERMINAL		Indica donde comienza y donde termina el proceso.

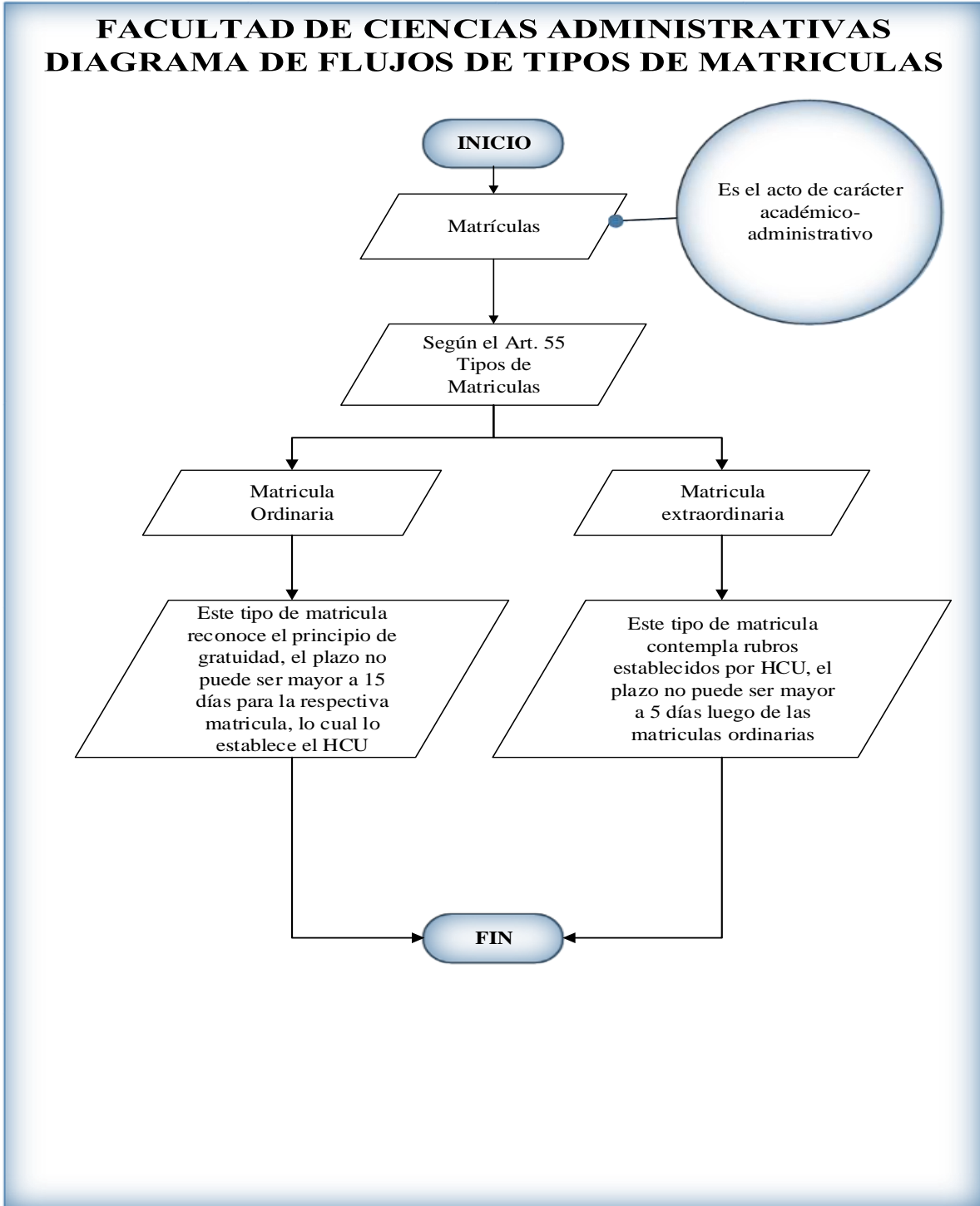
Fuente: María Patricia Ugalde Romero

Elaborado por: Autoras

A continuación se presentará los diagramas de flujo de acuerdo a lo establecido al Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi, donde se diseñó el proceso de matrículas y sus trámites, aquí se observará de forma concreta y resumida los requisitos y procedimiento, en el RRA de la universidad encontrará de forma detallada los procesos en el *(anexo 1)*

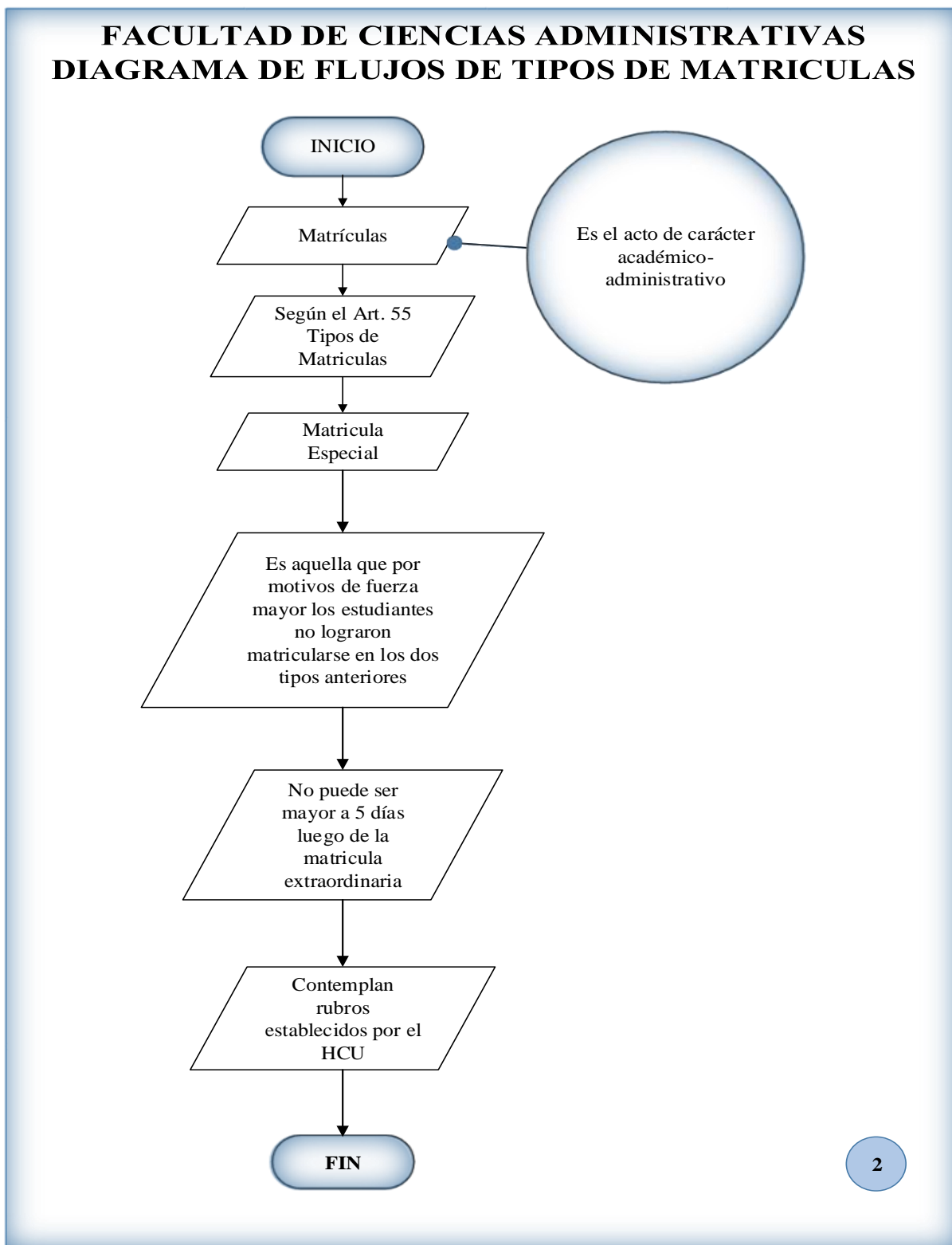
12.4 Diagrama de flujo del proceso de matrículas según el Reglamento del Régimen Académico

12.4.1 Diagrama de flujo de tipos de matrículas 1



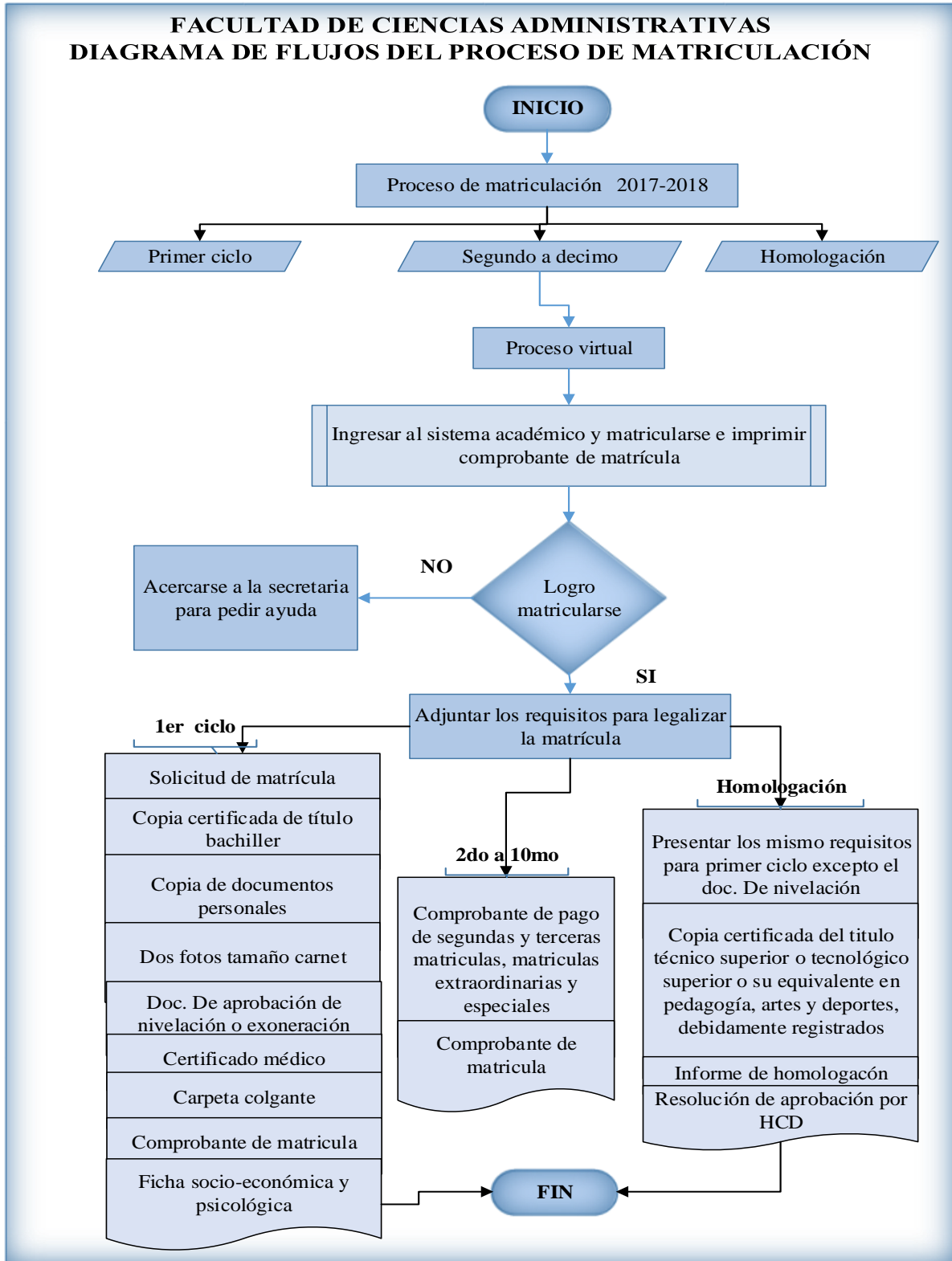
Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Autoras

12.4.2 Diagramas de flujos tipos de matrículas 2



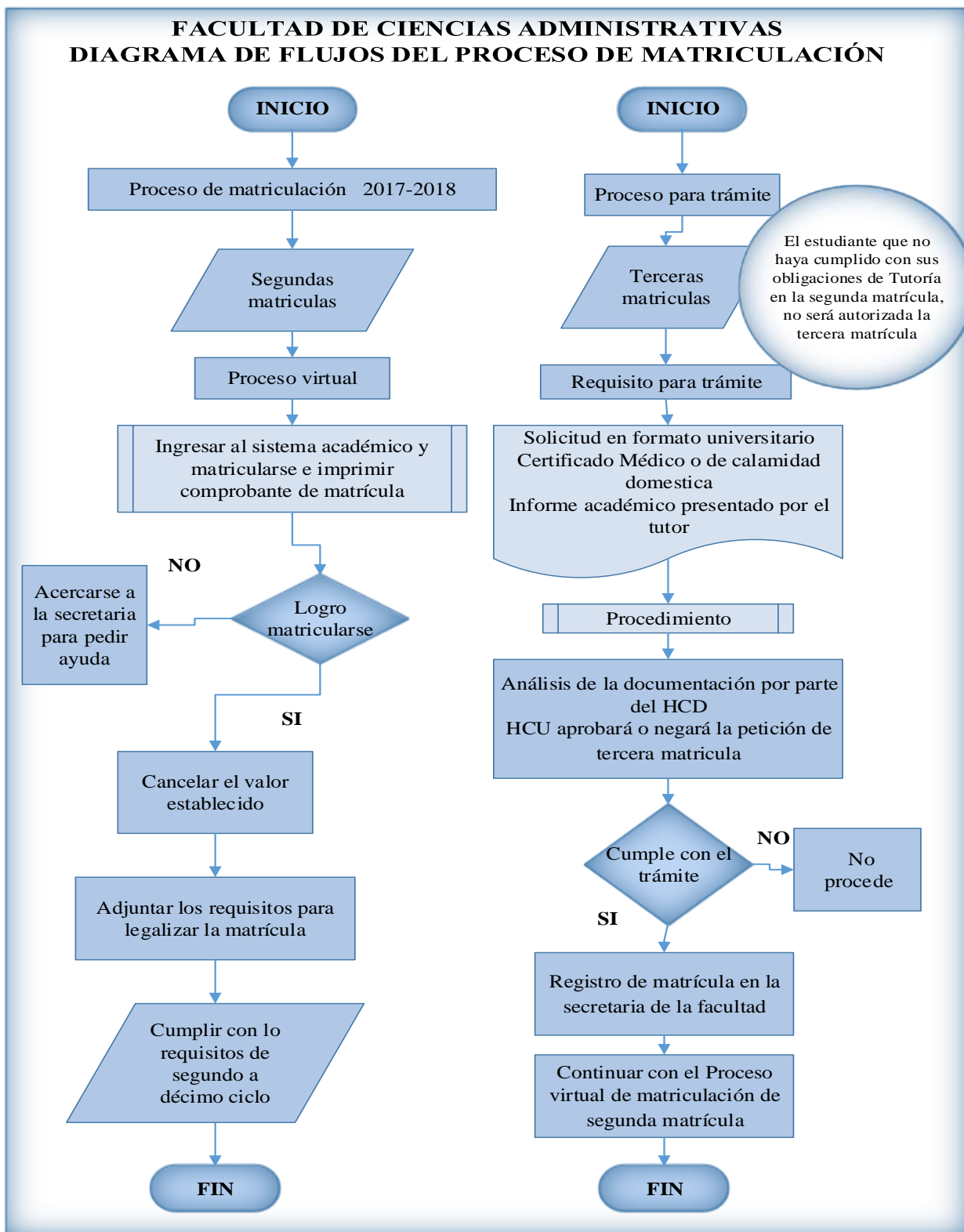
Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Autoras

12.4.3 Diagrama de flujos del proceso de matriculación 1



Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Autoras

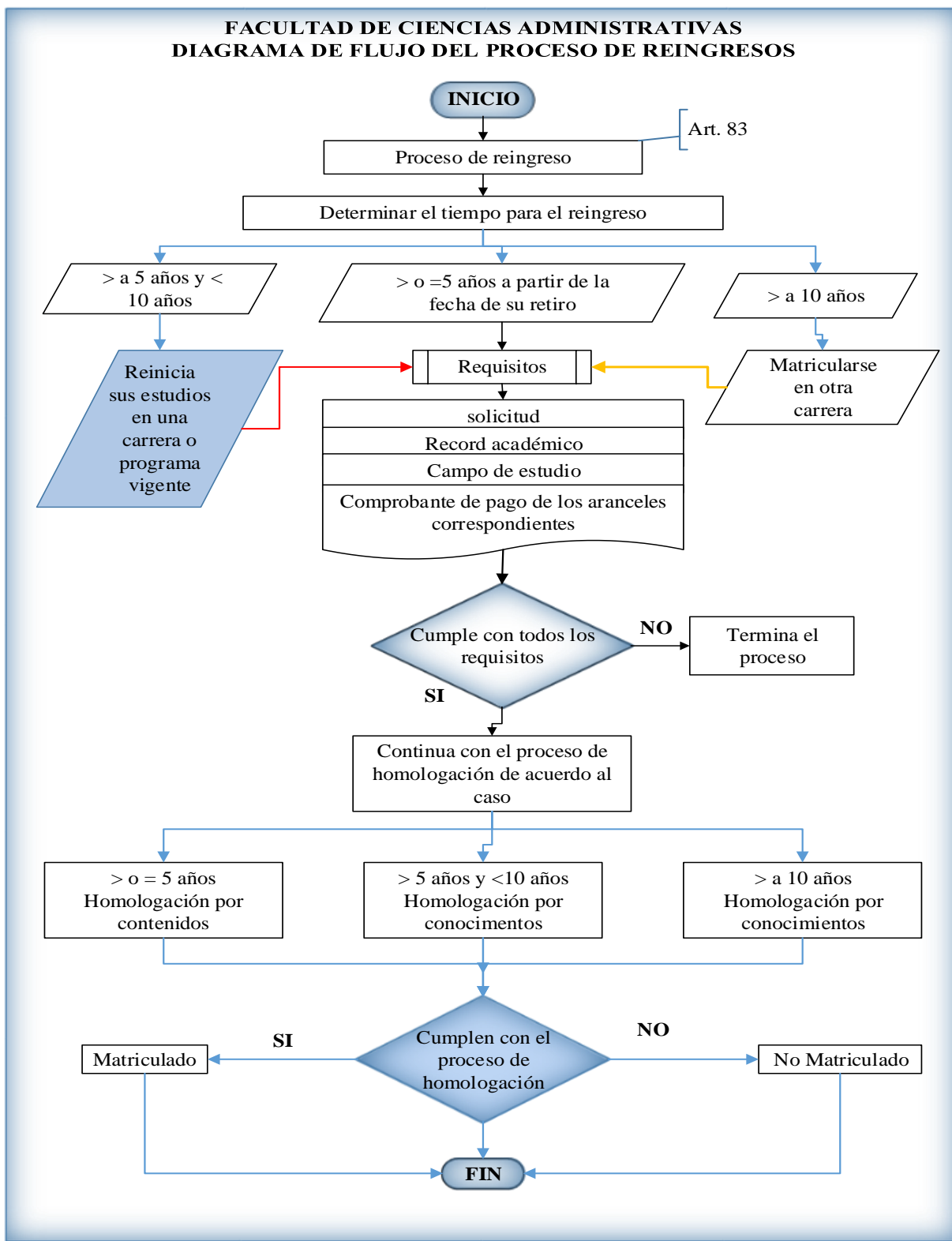
12.4.4 Diagrama de flujo del proceso de matriculación 2



Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi

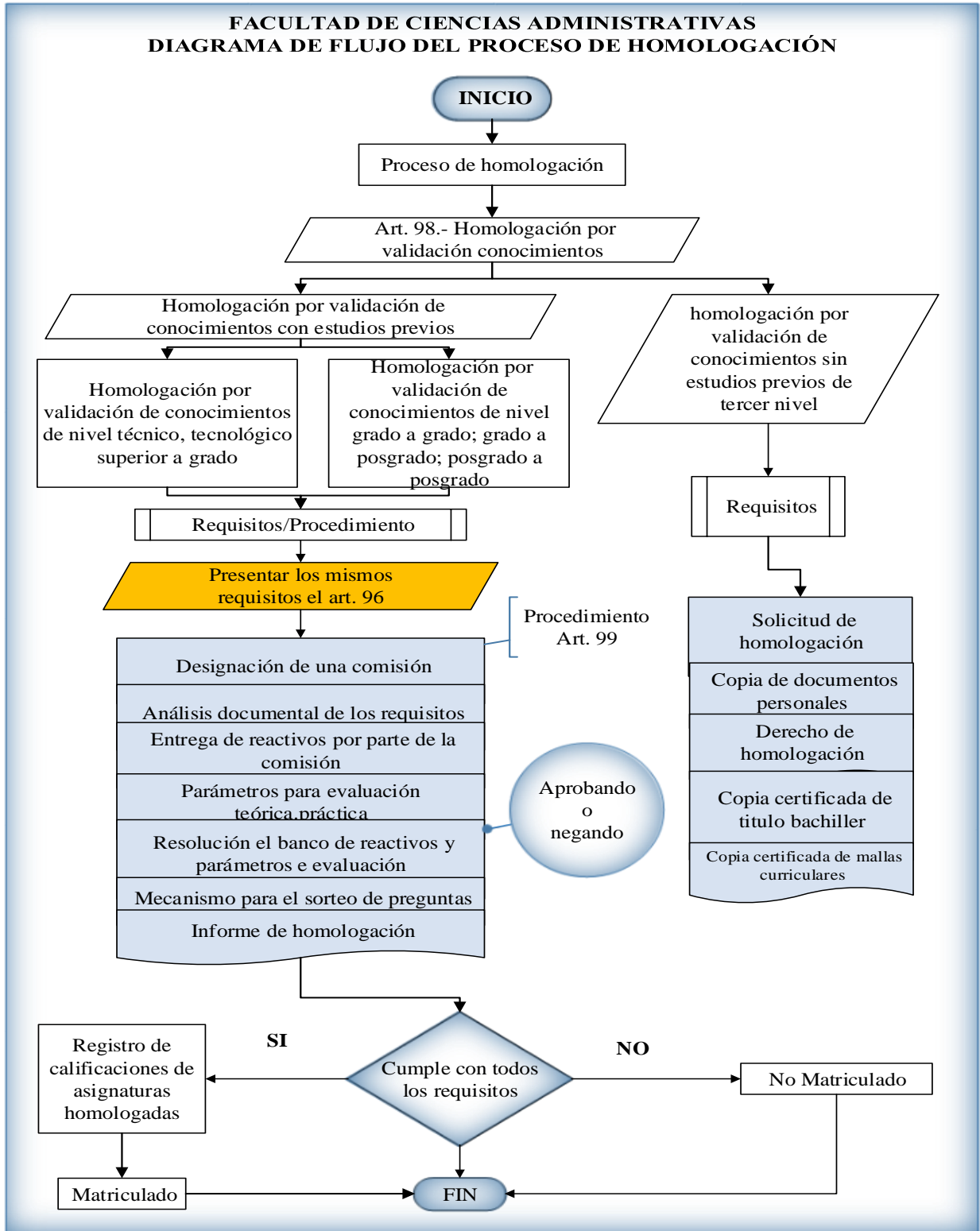
Elaborado por: Autoras

12.4.5 Diagrama de flujo para el proceso de reingresos



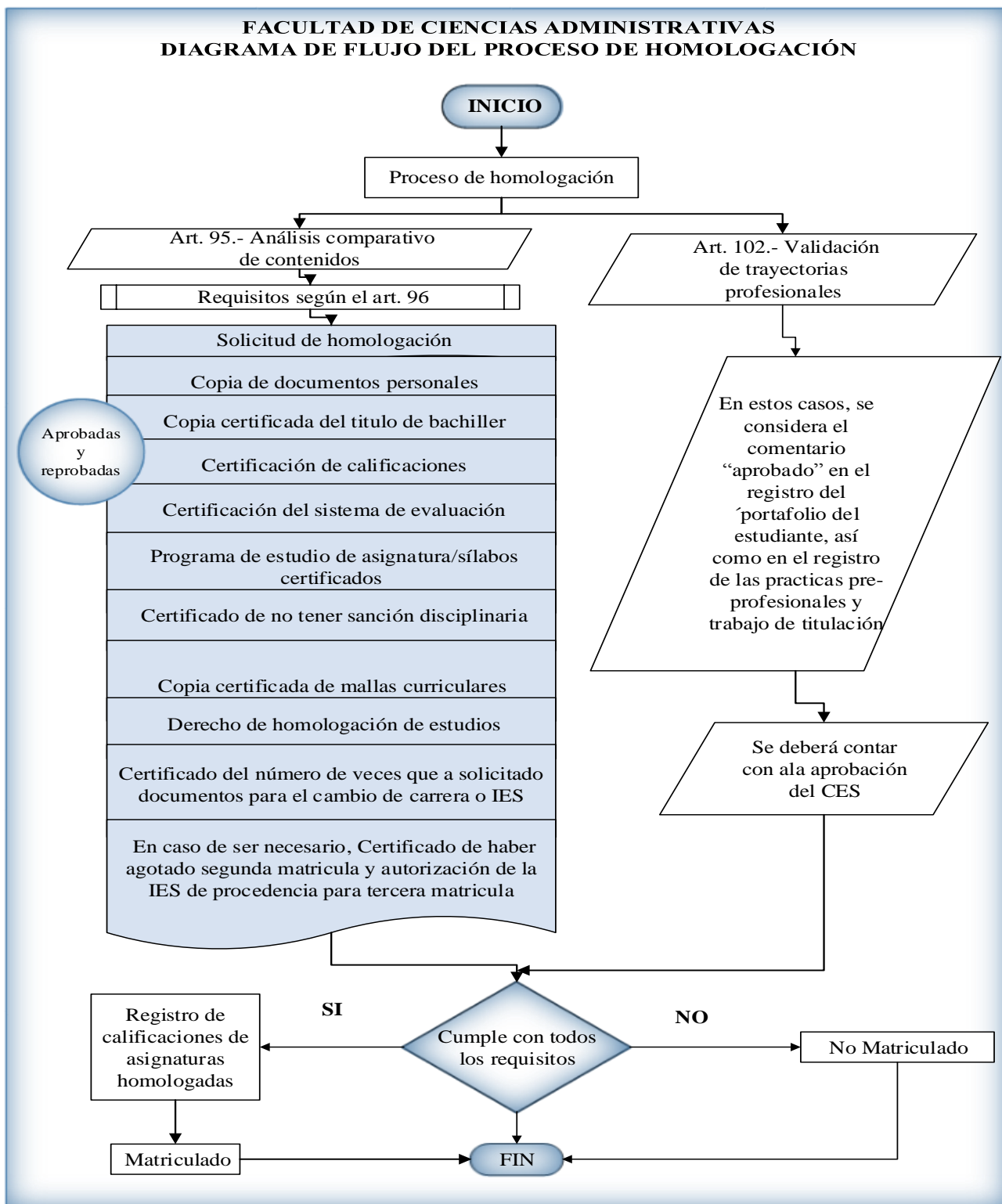
Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Autoras

12.4.6 Diagrama de flujo para el proceso de homologación 1



Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Autoras

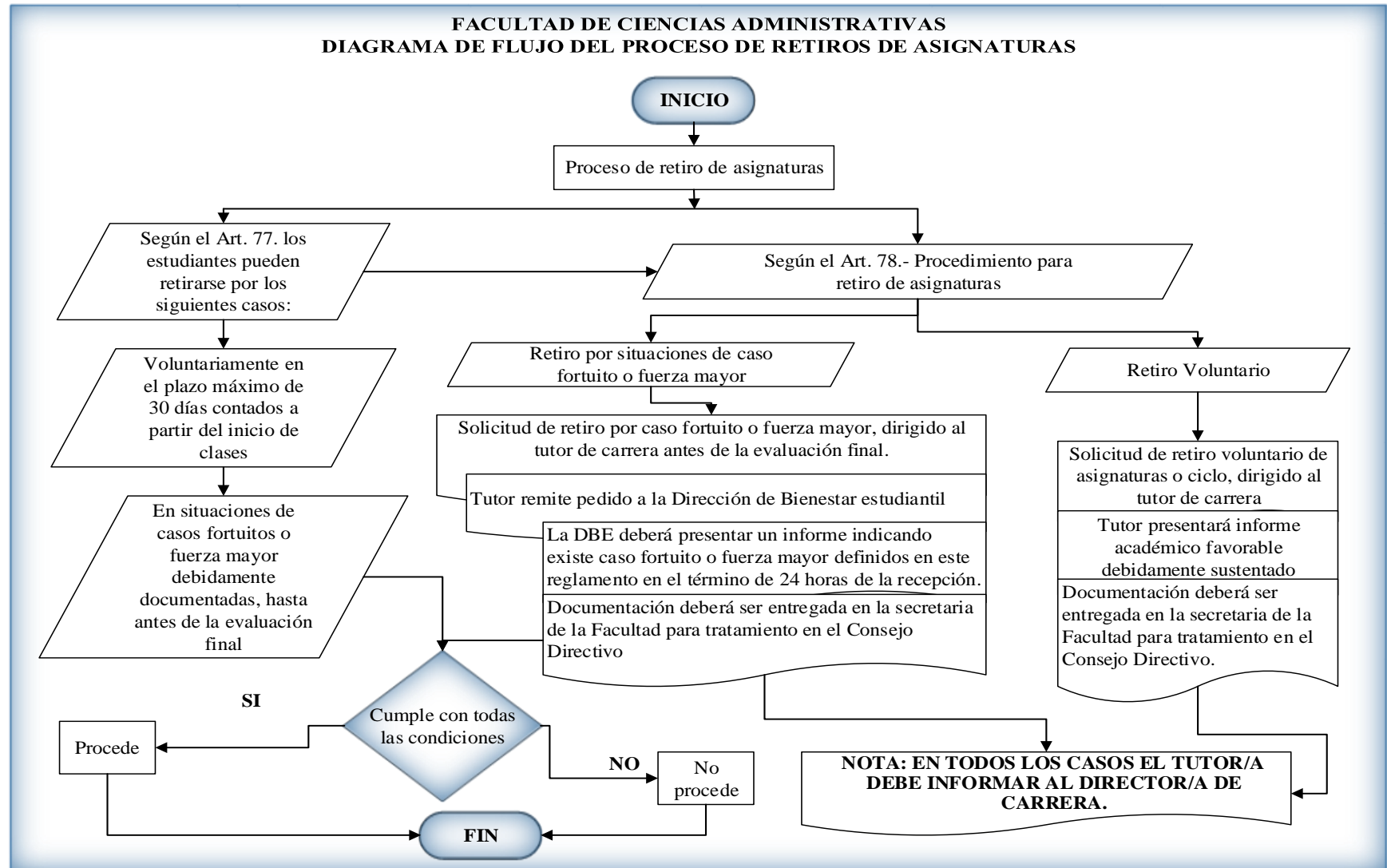
12.4.7 Diagrama de flujo para el proceso de homologación 2



Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Autoras

12.4.8 Diagrama de flujo del proceso de retiros de asignaturas



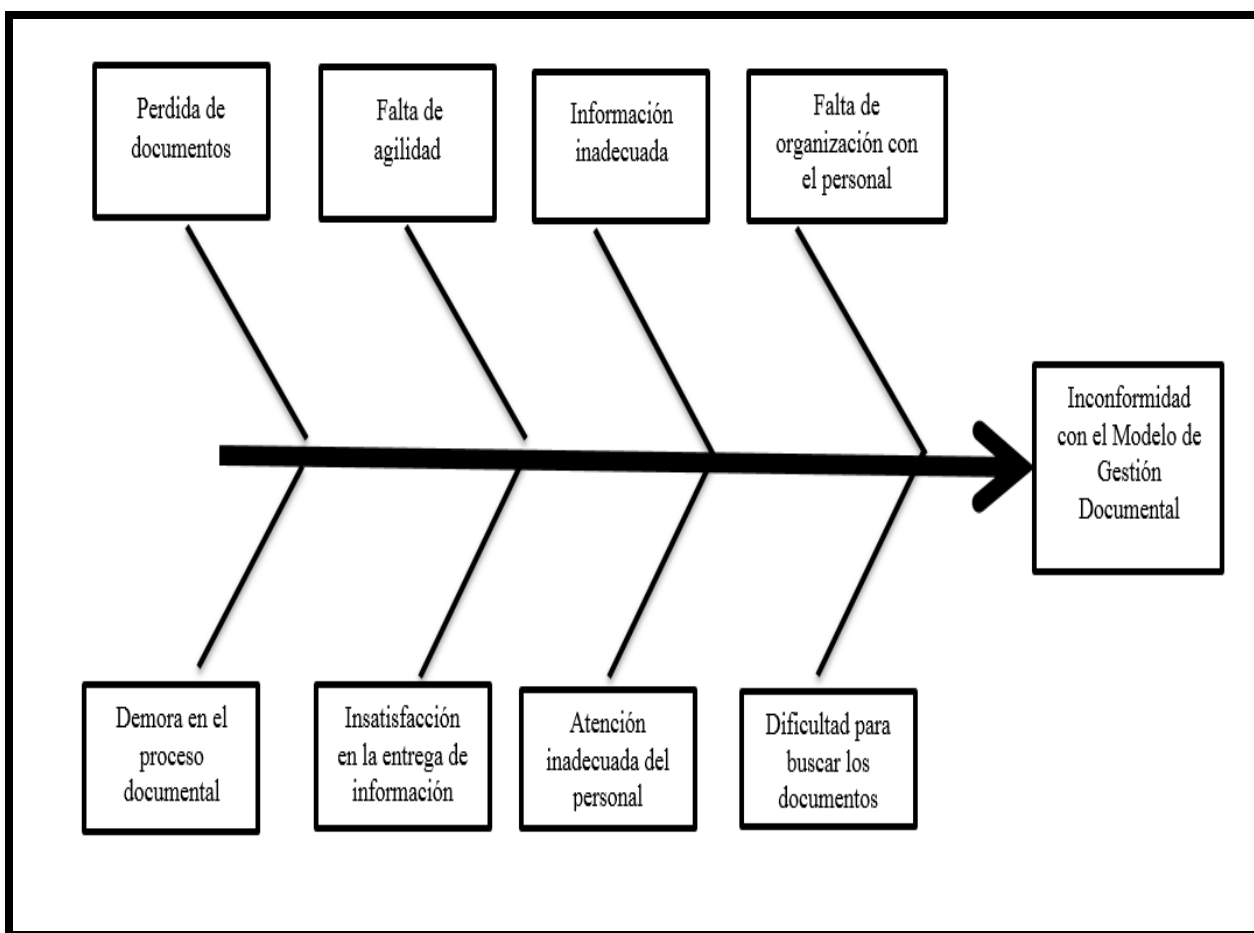
Fuente: Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Autoras

12.5 Análisis de proceso

Para este paso se procedió a diseñar los diagramas de flujos con los requisitos y procedimientos como está establecido en el RRA de la universidad, donde se identificó los problemas en el proceso de matriculación y legalización. Al realizar las encuestas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas se logró conocer cuáles son las falencias y los problemas que causan inconformidad a los estudiantes, al momento de realizar el proceso de matrículas; el diagrama de causa-efecto o como lo llama el autor Karou Ishikawa Diagrama de Espina de Pescado, donde se graficó los problemas encontrados en la facultad como la insatisfacción del servicio e información entregada a los usuarios, y además también servirá para conocer las expectativas del cliente.

Gráfico 14: Diagrama causa y efecto 3



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas
Elaborado por: Autoras

12.6 Búsqueda de soluciones

El propósito del proyecto es realizar el proceso de matrículas y legalización utilizando las herramientas tecnológicas que tiene la universidad, como bien se conoce todos los estudiantes tienen un correo institucional y porque no hacer uso de éste para empezar a reducir los problemas como es, tener las inmensas filas en la puerta de la Secretaría de la Facultad esperando por una respuesta al proceso de matrículas y legalización. Para mejorar y agilizar el proceso documental debe colaborar el personal que trabaja en la secretaría de la facultad y los estudiantes.

12.7 Propuesta de mejora utilizando el correo institucional

Pasos para realizar los diagramas de flujos del Diseño Del Modelo Gestión Documental, como mejora utilizando el correo institucional

La Secretaría de la Facultad debe crear y tener un calendario académico donde conste las fechas para todo el proceso de matriculación y legalización, (reingresos, homologaciones, estudiantes de primer ciclo, de segundo a decimo con segundas y terceras matrículas o sin ningún problema para matricularse, retiro de asignaturas y estudiantes extranjeros). Este calendario académico servirá para que los alumnos conozcan y estén preparados para el inicio de matriculación.

La persona encargada acerca del proceso de matriculación debe enviar la información un mes antes a los correos instituciones de los estudiantes, los requisitos y procedimientos a seguir, para que los alumnos empiecen a realizar las actividades correspondientes y así puedan matricularse sin ningún problema y a tiempo.

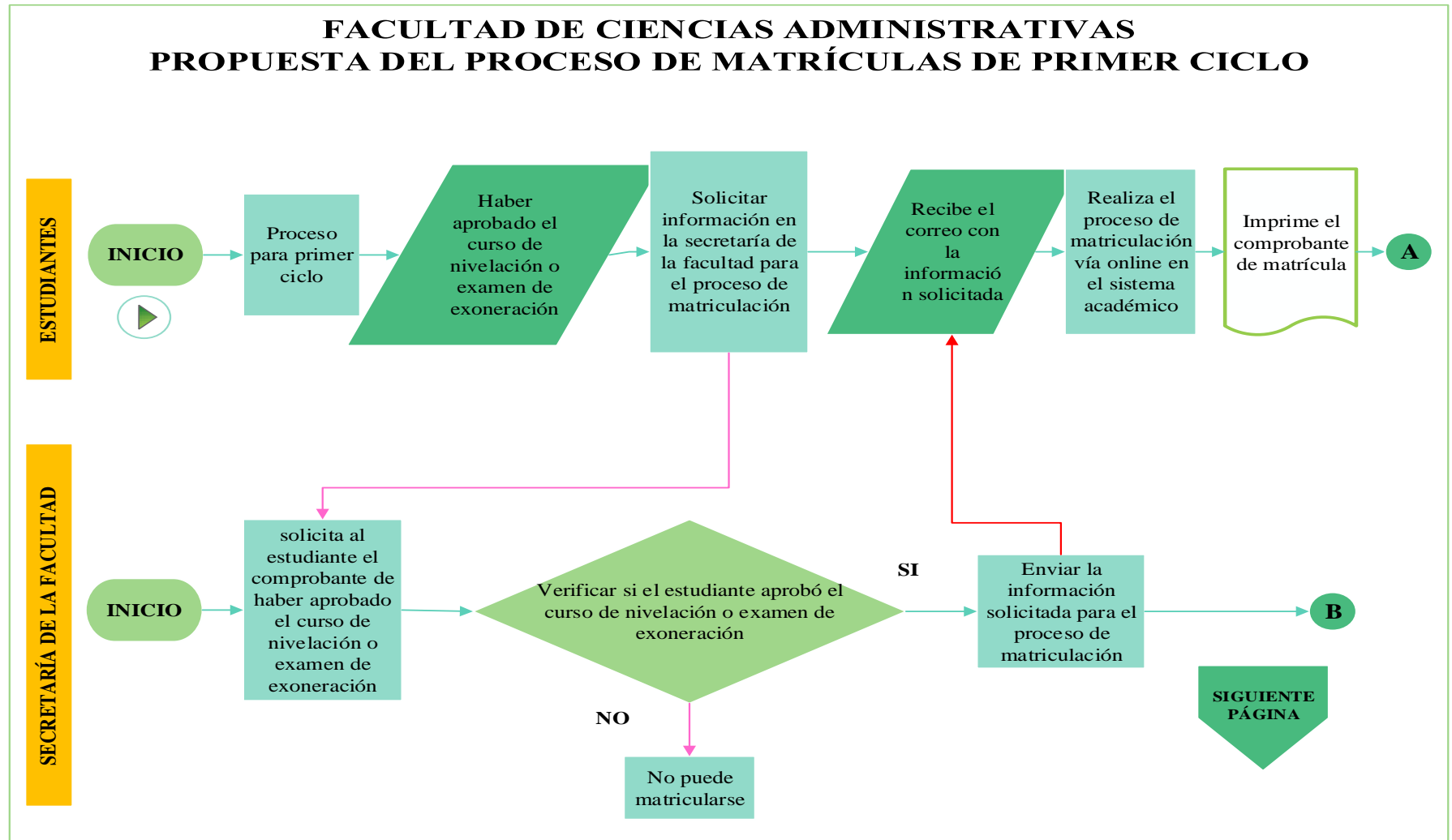
A continuación se realizará los pasos que deben seguir los estudiantes en cada uno de los proceso de matrícula y legalización.

Procedimientos para primer ciclo

- 1) El estudiante debe haber aprobado el ciclo de nivelación o exoneración.
- 2) A cercarse a la secretaría de la facultad a solicitar información, *(en este caso el estudiante podrá solicitar información porque es la primera vez que se va a matricular).*
- 3) La persona encargada solicitará el comprobante de haber aprobado el ciclo de nivelación o exoneración.

- 4) El estudiante debe entregar el comprobante para proceder a realizar la verificación de la información. (si el estudiante no cumple con este requisito no podrá matricularse).
- 5) La persona encargada procede a notificar al estudiante que se enviará al correo institucional la información acerca del proceso de matriculación.
- 6) El estudiante recibe la información por correo y procede a realizar el proceso que le corresponde.
- 7) El estudiante debe ingresar al sistema académico para proceder al proceso virtual de matriculación usando el usuario y clave que se le debió ser asignado en el curso de nivelación o exoneración.
- 8) El estudiante registra las asignaturas e imprimir el comprobante de matrícula. Luego procede a obtener los siguientes requisitos:
 - a) Realizar la solicitud para matrícula dirigida al Decano de la Facultad.
 - b) Copia certificada del título de bachiller.
 - c) Copia de documentos personales actualizados. Dos fotografías tamaño carnet.
 - d) Documentos de aprobación del curso nivelación o exoneración, otorgado por la Unidad de Nivelación y Admisión de la UTC.
 - e) Certificado médico conferido por la DBE
 - f) Comprobante de matrícula. Llenar la ficha socio económico y psicológico en la pág. www.utc.edu.ec, e imprimir
- 9) Luego que tiene todos estos documentos debe escanear todos los requisitos y enviar mediante correo electrónico la documentación a la secretaria de la facultad para proceder a la legalización de la matrícula.
- 10) Si el estudiante tiene todo en regla podrá legalizar.
- 11) Si el estudiante no envió toda la documentación, la persona encargada en la secretaría tiene la obligación de reenviar un correo notificando la novedad y dar un plazo de dos días para que el estudiante reenvíe la documentación completa para legalizar la matrícula)
- 12) Luego la persona encargada procede a realizar la respectiva legalización de la matrícula; tiene la obligación en un plazo 5 días contando desde la fecha que el estudiante envió la documentación, de enviar un correo notificando que el estudiante está legalmente matriculado. La persona encargada deberá archivar la carpeta del estudiante en su respectivo lugar (Archivo activo). Esto lo puede hacer virtual o físico.

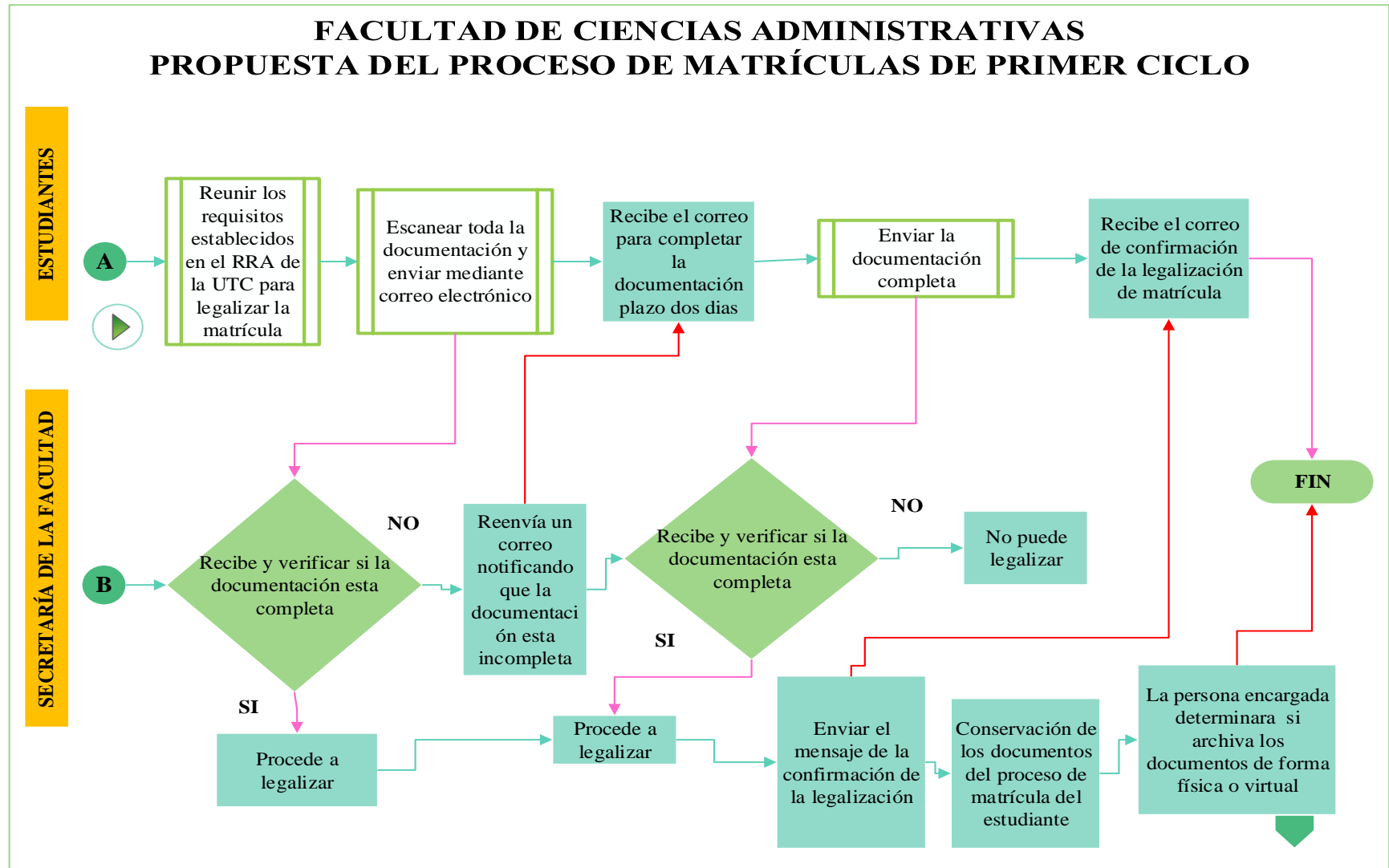
12.7.1 Propuesta del proceso de matrícula de primer ciclo 1



Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

12.7.2 Propuesta del proceso de matrícula de primer ciclo 2



Fuente: Autoras

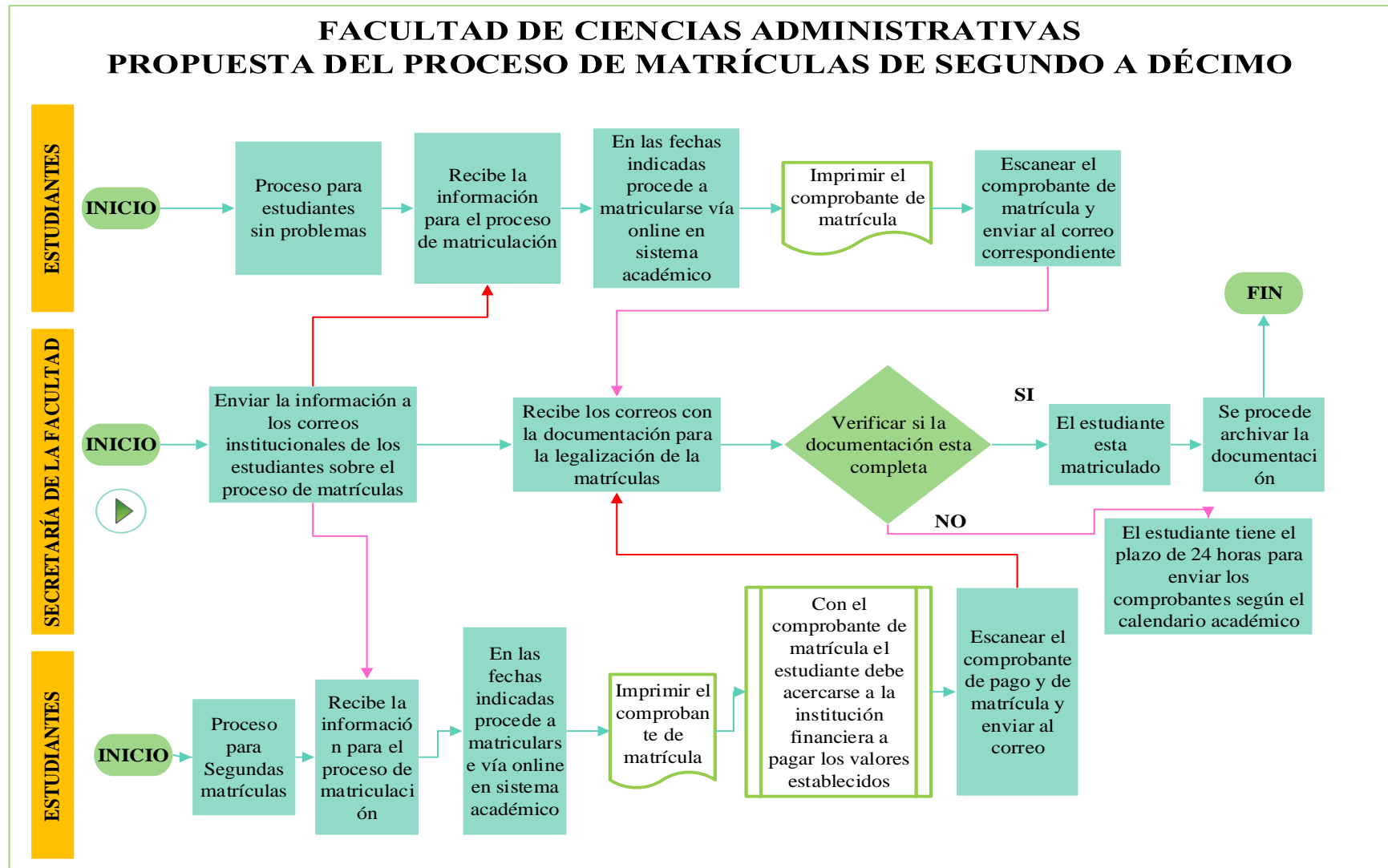
Elaborado por: Autoras

Procedimiento de matrícula para estudiantes segundo a décimo ciclo

a) Requisitos y procesos para Estudiantes sin ningún problema y segunda matrícula

- 1) La persona encargada en la secretaría de la facultad enviará al correo institucional de los estudiantes la información sobre el proceso de matriculación.
- 2) El estudiante recibe y revisa la información enviada por correo, y procede en las fecha establecidas; a ingresar al sistema académico para proceder al proceso virtual de matriculación usando el usuario y calve.
- 3) Registrar las asignaturas e imprimir el comprobante de matrícula.
- 4) Del ser caso cancelación de valor establecido para segunda, tercera matrícula; matrícula extraordinarias y especiales.
- 5) Luego debe escanear el comprobante de matrícula y en ser el caso también el comprobante de pago, y se procede a enviar al correo de la facultad para la legalización de la matrícula.
- 6) Luego la persona encargada procede a realizar la respectiva legalización de la matrícula; tiene la obligación, en un plazo 5 días contando desde la fecha que el estudiante envió la documentación, de enviar un correo notificando que el estudiante está legalmente matriculado.
- 7) La persona encargada deberá archivará la carpeta del estudiante en su respectivo lugar (Archivo activo). Esto lo puede hacer virtual o físico.

12.7.3 Propuesta del proceso de matrícula de segundo a décimo y segundas matrículas



Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

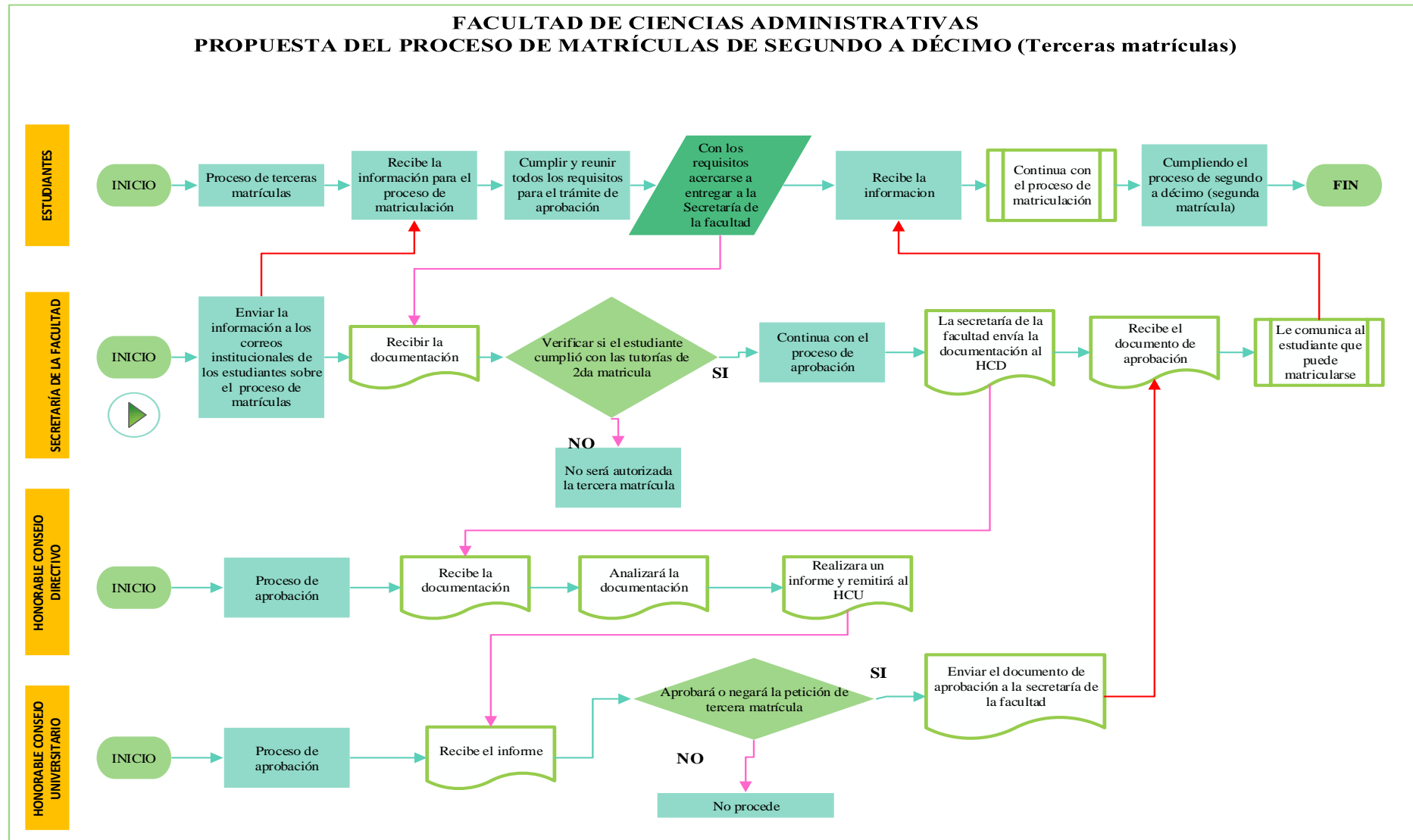
Tercera Matrícula

Según el Reglamento del Régimen Académico (2016) “Si un estudiante reprueba una misma asignatura luego de obtener una tercera matrícula en la UTC o en otra IES pública, perderá la gratuidad para seguir una nueva carrera, o si el estudiante que no haya cumplido con sus obligaciones de Tutoría en la segunda matrícula, no será autorizada la tercera matrícula.”

Procedimiento para aprobación de tercera matrícula

- 1) La persona encargada en la secretaría de la facultad enviará al correo institucional de los estudiantes la información sobre el proceso de matriculación.
- 2) El estudiante recibe y revisa la información enviada por correo, y procede en las fecha establecidas; a realizar el proceso para aprobación de tercera matrícula
- 3) El estudiante debe cumplir con los siguientes requisitos
 - a) Realizar la solicitud en formato universitario, dirigido al Decano/a de la Facultad.
 - b) Certificado Médico avalado por el Médico de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de ser el caso.
 - c) Certificado de calamidad doméstica avalado por el Director de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de ser el caso.
 - d) Informe Académico presentado por el Tutor, en el que se evidencie el cumplimiento de tutorías obligatorias, para todos los casos.
- 4) Luego procede personalmente a entregar la documentación a la secretaría de la facultad.
- 5) La persona encargada en la secretaría recibe la documentación y envía al Honorable Consejo Directivo. El HCD, recibe y analizará la documentación para luego enviar un informe al Honorable Consejo Universitario.
- 6) El HCU recibe el informe y decidirá si aprueba o niega la petición para tercera matrícula (en caso de ser negada se finalizará con el proceso y el estudiante no podrá matricularse).
- 7) El HCU envía el Informe de aprobación o negación para matrícula a la secretaría de la facultad.
- 8) La secretaría procede al registro y habilita el sistema para que el estudiante pueda matricularse, la persona encargada debe informar al estudiante que puede matricularse.
- 9) El estudiante debe continuar con el proceso de matriculación, como lo realizan alumnos de segundo a décimo con segunda matrícula.

12.7.4 Propuesta del proceso de matrícula de segundo a décimo (terceras matrículas)



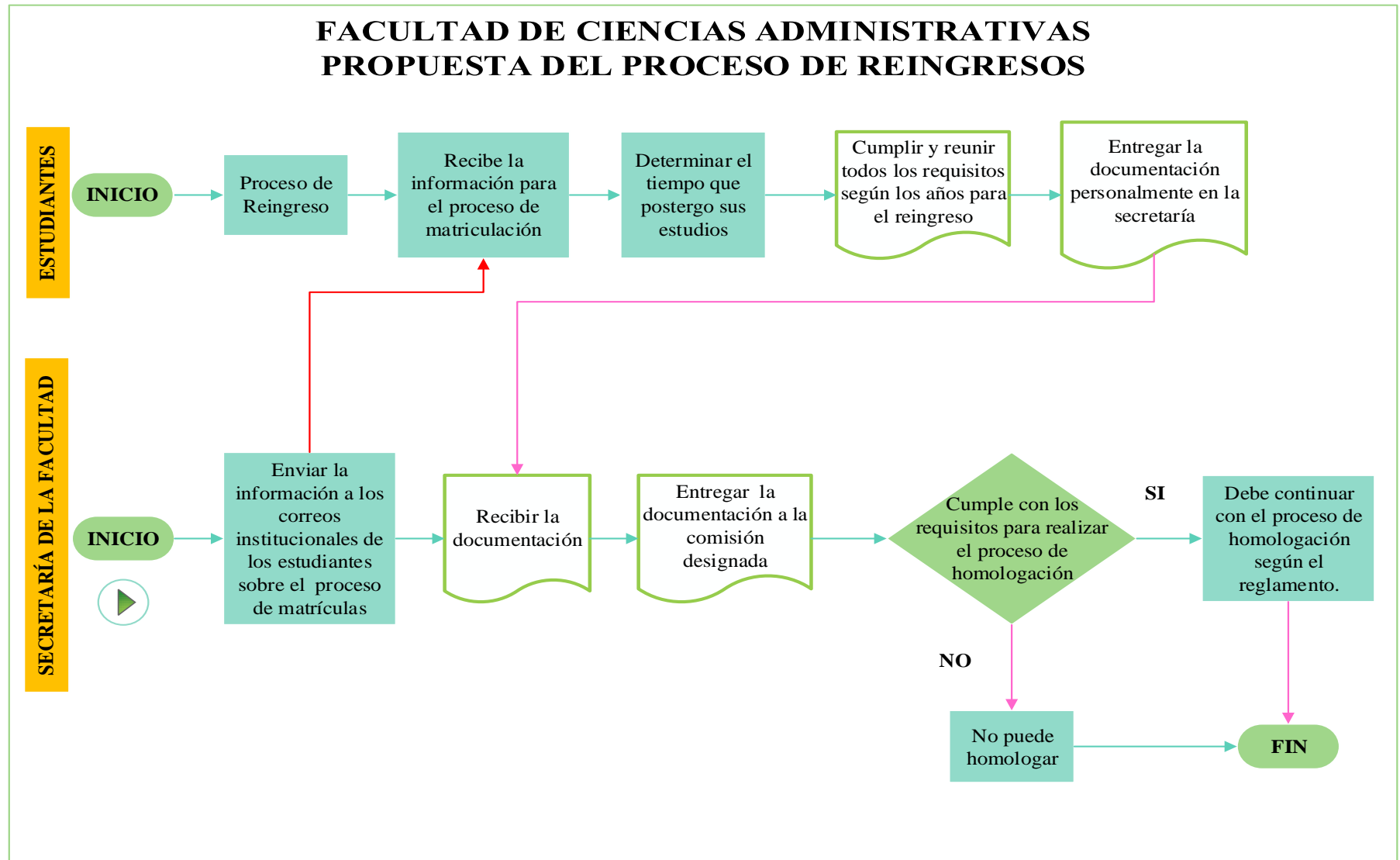
Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

Proceso para el reingreso

- 1) La persona encargada del proceso de matriculación enviará en las fechas establecidas la información sobre las matrículas a los estudiantes al correo institucional.
- 2) El estudiante recibe la información y deberá determinar los años que ha postergado sus estudios, tomando en cuenta que si ha dejado de estudiar en el plazo mayor a cinco años y menor a diez años puede reiniciar sus estudios en una carrera o programa vigente siempre y cuando realice el proceso de homologación por conocimientos, en cambio si el estudiante desea ingresar en un plazo mayor o igual a cinco años a partir de la fecha de su retiro, puede ingresar siguiendo el proceso de homologación por contenidos; si el estudiante desea ingresar en un plazo mayor a diez años debe matricularse en otra carrera siguiendo el proceso de homologación por conocimientos.
- 3) El estudiante debe presentarse con la documentación de acuerdo al tipo de homologación que debió realizar para el reingreso, este proceso lo debe hacer personalmente en la secretaría de la facultad.
- 4) La persona encargada recibe la documentación, entrega o envía a la comisión designada para la aprobación o negación para el proceso de homologación.
- 5) La comisión designada luego de haber tomado una decisión entrega el informe de homologación a la secretaría de la facultad para que la misma, le entregue al estudiante y esté pueda matricularse luego de realizar el proceso de homologación correspondiente.

12.7.5 Propuesta del proceso de reingreso



Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

Procedimiento de homologación

- 1) La persona encargada en la secretaría de la facultad enviará al correo institucional de los estudiantes la información sobre el proceso de matriculación.
- 2) El estudiante recibe y revisa la información enviada por correo y procede en las fechas establecidas; a realizar el proceso para aprobación de homologación.
- 3) El estudiante debe cumplir con los siguientes requisitos, según RRA de la universidad.

Homologación por análisis comparativos de contenidos

- a) Presentar al Coordinador de Carrera, en formato institucional la solicitud de homologación, según calendario académico institucional, la solicitud en formato institucional con los documentos y requisitos establecidos;
- b) El Coordinador de Carrera en el término de 2 días, designara una Comisión conformada por tres docentes de la Carrera; teniendo en cuenta que para aplicar al mecanismo de homologación por análisis comparativos de contenidos, el solicitante haya cursado sus estudios en otra IES hasta en un plazo de cinco años a la fecha de la solicitud.
- c) La Comisión designada, será responsable del análisis y verificación de la validez legal de los documentos y cumplimiento de requisitos para la elaboración del informe de Homologación en formato Institucional en un plazo de 10 días termino, documento que será entregado a la Dirección Académica correspondiente. La Comisión deberá considerar que el número de asignaturas máxima en los que un estudiante puede ser matriculado, será el total de las asignaturas del curso correspondiente, y hasta cuatro asignaturas de avance, pendientes o reprobadas, con excepción de las asignaturas que sean co y pre requisitos.
- d) Someter los Informes de Homologación por parte del Director Académico en las fechas establecidas en el calendario académico institucional o conocimiento y resolución del HCA de la respectiva Unidad Académica.
- e) La Secretaría Académica, notificará la resolución del HCA al Coordinador de carrera y al estudiante en los siguientes 3 días términos contados a partir de la resolución adoptada por HCA.
- f) El registro de las calificaciones de la signatura homologadas en el sistema académico por parte de Secretaria en el término de 20 días.

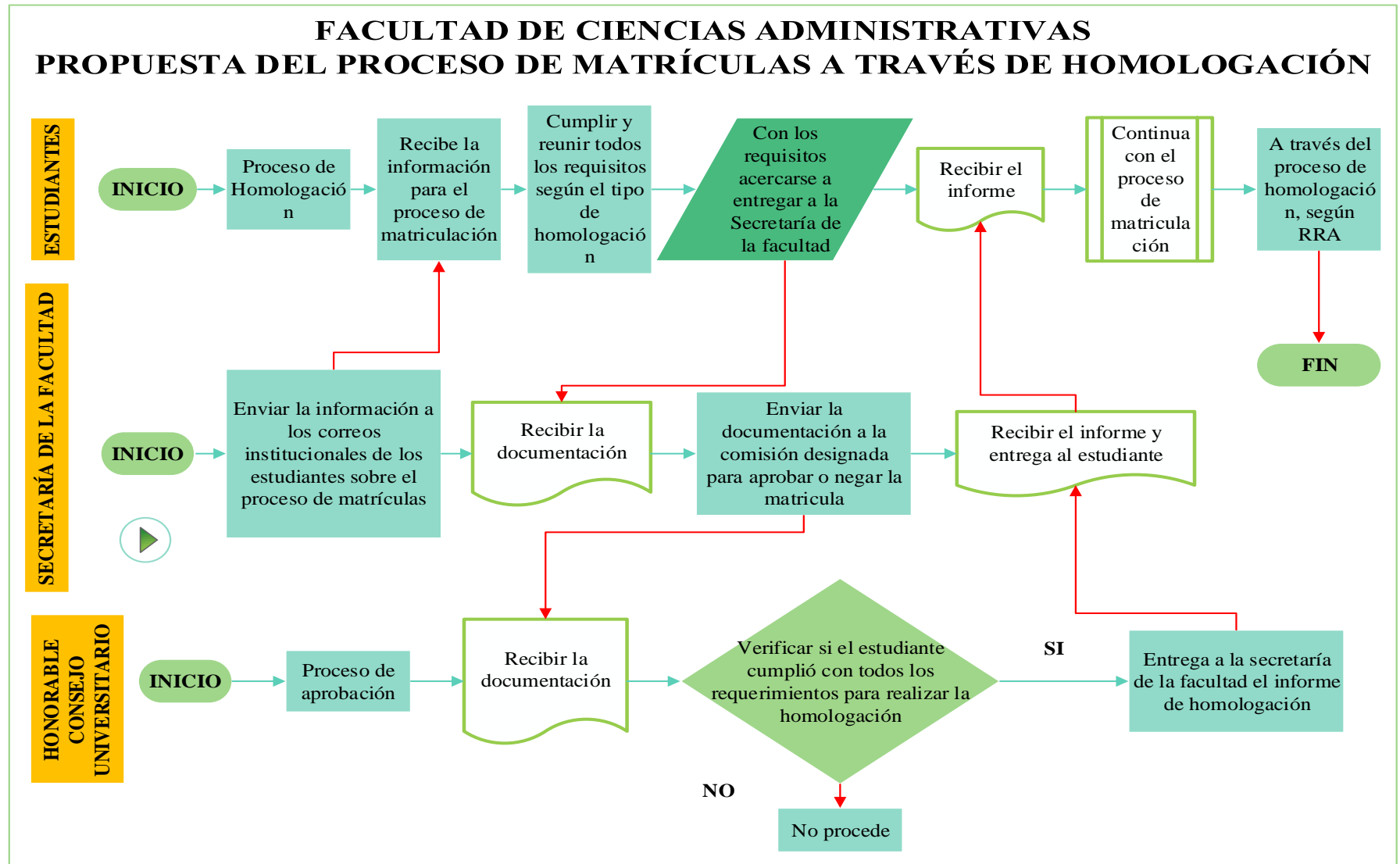
Procedimiento de homologación por validación de conocimientos

La evaluación teórico-práctica, deberá constar en el calendario académico y será planificada y aprobada por el Honorable Consejo Directivo, ejecutada por las Coordinaciones de Carrera, para lo cual en el término de quince días de aprobado de las carreras 100 reactivos por cada asignatura, las cuales se actualizarán permanentemente en cada periodo académico ordinario:

- a) Presentar al Coordinador de Carrera, en formato institucional la solicitud de homologación con los documentos y requisitos establecidos, según calendario institucional.
- b) El coordinador de Carrera en el término de 2 días, designara una comisión conformada por tres docentes de la carrera.
- c) La Comisión designada, será responsable del análisis documental de los requisitos planificación, ejecución e informe de la evaluación teórico-práctica, que deberá ser aplicada antes del inicio de los periodos académicos establecidos en el calendario académico institucional.
- d) La Comisión designada, en el término de 10 días entregarán el banco de reactivos para la evaluación teórica y los parámetros para la evaluación práctica, en impreso y digital para análisis en el Consejo Directivo.
- e) La evaluación teórico-práctica, considerara el cumplimiento del perfil de egreso a partir de un examen.
- f) El Consejo Directivo emitirá la resolución, aprobando o negando el banco de reactivos y parámetros de evaluación.
- g) Una vez aprobados el banco de reactivos y parámetros de evaluación, la comisión procederán a determinar los mecanismos para el sorteo de las preguntas, de las cuales se deberán sortear 10 en áreas genéricas y 40 en específicas.
- h) El informe de Homologación en formato institucional será elaborado por la Comisión designada en un plazo de 10 días término documento que será entregado a la Dirección Académica correspondiente, para conocimientos y aprobación del Honorable Consejo Directivo.
- i) Pagar el derecho de homologación de estudios en Tesorería. (Según tabla establecida por el CES).

- 4) Resolución de aprobación de homologación por parte del Honorable Consejo Directivo.
- 5) Después de haber cumplido todo el proceso de homologación según el Reglamento del Régimen académico de la UTC.
- 6) La persona encargada debe entregar el informe de homologación al estudiante.
- 7) El estudiante debe cumplir con los siguientes requisitos para matricularse.
 - a) Realizar y obtener los mismos requisitos para el primer ciclo (*excepto el documento de aprobación de nivelación.*)
 - b) Copia certificada del título técnico superior o tecnológico superior o su equivalente en pedagogía, artes y deportes, debidamente registrados.
 - c) Informe de homologación de estudios y lengua extranjera.
- 8) El estudiante debe continuar con el proceso de matriculación a través del proceso de homologación como lo estipula en el Reglamento el Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

12.7.6 Propuesta del proceso de homologación



Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

Procedimiento para el retiro de asignatura

- 1) El estudiante debe acercarse a la secretaría de la facultad y solicitar la información para el retiro voluntario de asignaturas o para el retiro de asignatura por casos fortuitos o fuerza mayor.
- 2) La persona encargada entregará la información solicitada.
- 3) El estudiante recibe la información y procede a cumplir con los requisitos solicitados.

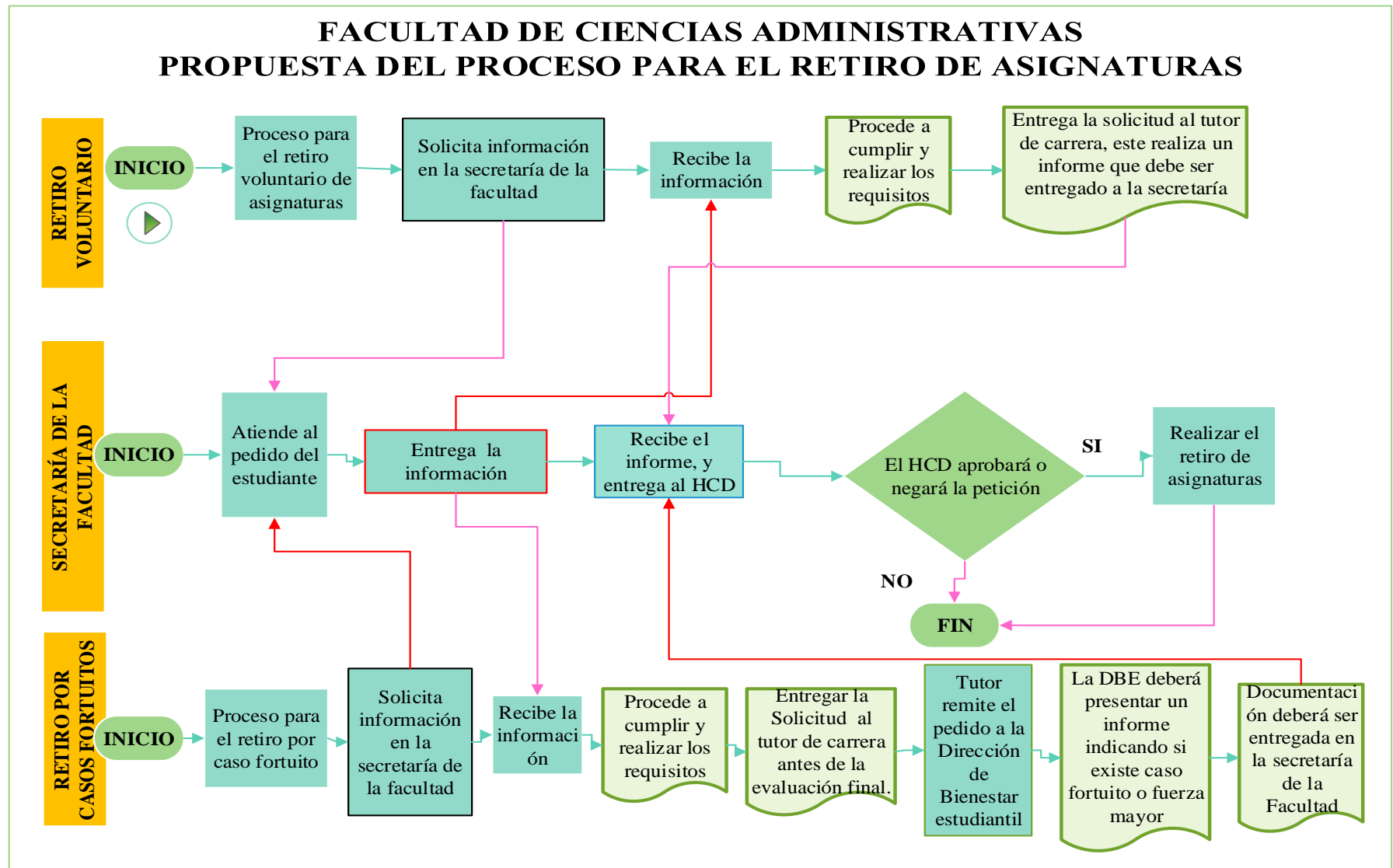
Proceso para el retiro voluntario

- 1) El estudiante debe presentar una solicitud al tutor de carrera, el tutor presentará un informe académico favorable debidamente sustentado, para proceder a entregarlo en la secretaría de la facultad.
- 2) La persona encargada en la secretaría de la facultad deberá entregar el informe al Honorable Consejo Directivo, el mismo que tiene la potestad de aprobar o negar la petición.

Proceso para el retiro en caso fortuito fuerza mayor

- 1) El estudiante debe presentar la solicitud al tutor de carrera antes de la evaluación final.
- 2) El tutor tiene la obligación de remitir el pedido al Dirección de Bienestar Estudiantil.
- 3) La DBE deberá presentar un informe indicando si existe caso fortuito o fuerza mayor en el término de 24 horas de la recepción, el informe deberá ser entregado en la secretaría de la facultad.
- 4) La persona encargada recibirá la documentación y entregara al HCD quien aprobará o negará la petición.

12.7.7 Propuesta del proceso de retiro de asignaturas



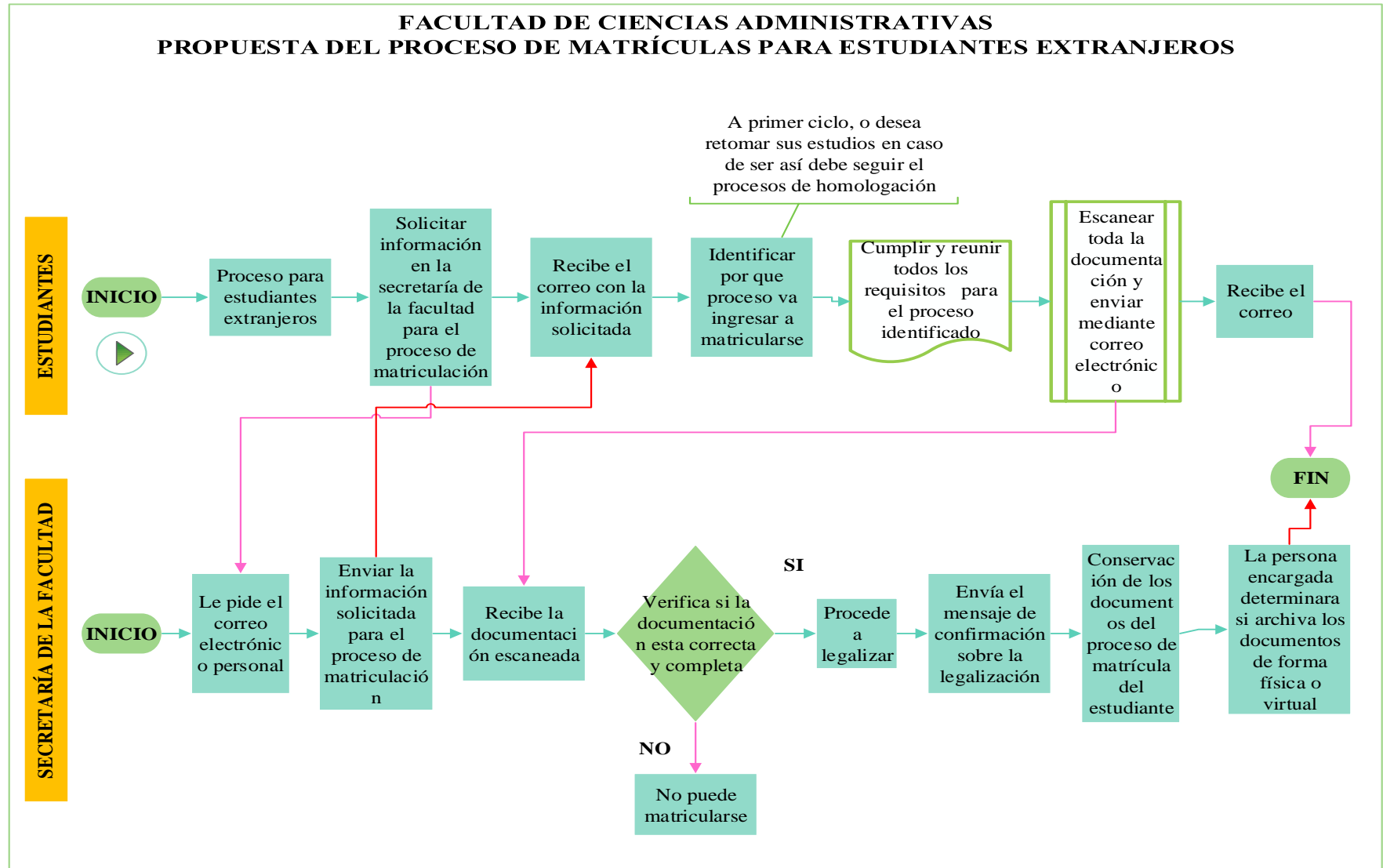
Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

Procedimiento para estudiantes extranjeros

- 1) El estudiante debe acercarse a la secretaría de la facultad a solicitar la información para el proceso de matriculación.
- 2) La persona encargada debe solicitarle al estudiante el correo electrónico personal, luego procede a enviar la documentación solicitada.
- 3) El estudiante recibe la información e identifica porque proceso va a ingresar (a primer ciclo o desea retomar sus estudios en caso de ser así debe seguir el proceso de homologación).
- 4) Luego de haber identificado el proceso debe cumplir con todos los requisitos del mismo, después debe escanear la documentación y enviarle mediante correo electrónico a la facultad.
- 5) La persona encargada en la secretaría recibe y verifica que la documentación está completa (si la documentación está incompleta no podrá legalizar), en caso de cumplir con todos los requisitos la matrícula será legalizada y se enviara al estudiante un correo de confirmación.
- 6) Luego la persona encargada en la secretaría procede hacer el archivo de la documentación.

12.7.8 Propuesta para los estudiantes extranjeros



Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

13. IMPACTOS

Impacto social

Al tener el diseño del Modelo de Gestión Documental, sobre el proceso de matriculación permite agilizar los trámites estudiantiles, como también ya no tener a los estudiantes y personas externas a la facultad esperando en la puerta de la secretaría, por respuestas a sus inquietudes sobre los procesos de matrículas esencialmente lo referente a homologaciones, reingresos, segundas y terceras matrículas, reduciendo así la molestia causada al personal administrativo y los estudiantes internos y externos de la universidad Técnica Cotopaxi.

Impacto técnico o tecnológico

En la actualidad es una obligación mantenerse al día con los adelantos tecnológicos e informáticos, al tener el diseño del MGD permitirá visualizar mediante los diferentes programas existentes en el paquete de Microsoft office, los procesos que se deben seguir por cada trámite de matriculación.

Impacto ambiental

Es importante que en las instituciones se cuide y se proteja el medio ambiente, la propuesta tiene como objetivo reducir el uso papel mediante la matriculación y legalización online, con el fin de incentivar a utilizar un archivo digital.

Impacto económico

Como se conoce todas las instituciones hacen inversiones con la finalidad de mejorar la calidad académica, por esta razón se va hacer uso de los recursos tecnológico que tiene la universidad para agilizar los procesos de matriculación utilizando el correo institucional. Lo que significa que la universidad no tiene que invertir en programas digitales adicionales.

14. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

Tabla 15: Presupuesto

Recursos	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	V. Unitario \$	Valor Total \$
Equipos				
Computadora (internet)	500	HORA	0,50	250,00
Transporte y salida de campo				
Movilización	20	MOVILIZACIÓN	10,00	200,00
Viáticos	20	VIÁTICO	10,00	200,00
Materiales y suministros				
Esferos	2	UNIDAD	0,50	1,00
Lápices	2	UNIDAD	0,50	1,00
Cuadernos	2	UNIDAD	1,50	3,00
Empastado	3	UNIDAD	15,00	45,00
CD	2	UNIDAD	2,00	4,00
Anillado	6	UNIDAD	3,00	18,00
Carpetas	6	UNIDAD	0,70	4,20
Medio de almacenamiento	2	PEN DRIVE	8,00	16,00
Material Bibliográfico y fotocopias				
Hojas	3	RESMA	3,50	10,50
Libros	2	MATERIAL	10,00	20,00
Impresiones	2	CARTUCHO (TINTA)	10,00	20,00
Gastos varios				
Gastos	1	IMPREVISTOS	100,00	100,00
Otros Recursos				
Alquiler de Cámara	1	HORA	10,00	10,00
Alquiler de Micrófono	1	HORA	10,00	10,00
Alquiler de Grabadora	1	DIA	10,00	10,00
			Sub Total	922,70
			10%	92,27
			TOTAL	1.014,97

Fuente: Autoras

Elaborado por: Autoras

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Universidad Técnica de Cotopaxi cuenta con el Reglamento de Régimen Académico donde encontramos el proceso de matriculación, el cual se revisó y se analizó de manera minuciosa para poder identificar cuáles son las falencias al momento de las matriculas, pero se llegó a la conclusión que el problema no son los requisitos que se encuentran en el régimen académico, si no la falta del proceso documental donde agilice y optimice el tiempo tanto para el personal de la secretaría de la facultad como de los estudiantes, por lo mismo se realizó la propuesta incentivando al uso del correo institucional para que los estudiantes realicen el proceso de matriculación y legalización desde el lugar de residencia.
- Al empezar a realizar los diagramas de flujo rigiéndonos en el Reglamento del Régimen Académico encontramos que la primera parte se lo hace mediante el sistema académico (matriculación online), pero lo correspondiente a la legalización y entrega de documentación acerca de la matrícula, deben realizarlo personalmente en la facultad; lo cual ha causado inconformidad por parte del alumnado el proceso de matriculación y retraso en la actividades administrativas- académicas.
- Los diagramas de flujo se lo realizo con el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, utilizando el programa de Visio profesional 2013 esto facilito el diseño y la organización de los procesos documentales.

RECOMENDACIONES

- Incentivar a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas a utilizar el correo institucional para facilitar el proceso de matriculación y legalización.
- Es necesario coordinar con el personal de la secretaría de la facultad y el alumnado para poner en práctica la propuesta de mejora.
- Poner en práctica los recursos tecnológicos que posee la Universidad Técnica de Cotopaxi con el fin de agilizar y optimizar el tiempo.
- Se considera que al implementar esta propuesta de mejora, nos a apertura a tener más proyectos como estos donde involucren la tecnología y uso de los recursos económicos invertidos de la universidad.

16. BIBLIOGRAFÍAS

- Castillo, J. (2011). La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. *Acimed*.
- Enciclopedia de Clasificaciones*. (2017). Recuperado el Domingo 30 de Julio de 2017, de Tipos de Diagramas: <http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/723-diagramas/>
- García , & Morales. (2007). *Gestión Documental Intranet*. Obtenido de www.aui.es/biblio/expo98/gestión_documental.htm
- Gil, Y., & Vallejo, E. (Marzo de 2008). *Guía para la implementación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga*. Recuperado el Domingo 30 de Julio de 2017, de http://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprosos1.pdf
- Heredia, A. (2007). *¿Qué es un archivo?* España: Ediciones Trea.
- Herrera, C. (2007). *Levantamiento de Proceso en la Empresa "Asistecom Cia Ltda". Para Desarrollar un Sistema de Calidad Total*. Recuperado el Domingo 30 de Julio de 2017, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/467/1/CD-0838.pdf>
- Ishikawa, K. (2009). *Guía para el control de la calidad*. Nueva York US UNPUB 1985.
- Mercado, B. (Marzo de 2011). Obtenido de <http://eprints.rclis.org/17358/1/Mercado%20Beatriz%20Gesti%C3%B3n%20de%20Archivos.pdf>
- Montiel, N. D. (2008). tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.
- Nayar, L. (Agosto de 2010). [www.eprints.rclis.org](http://eprints.rclis.org). Recuperado el 27 de Junio de 2017, de <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>
- Normas de Gestión Documental para Entidades de administración Pública*. (15 de Junio de 2016). Recuperado el miércoles 28 de Junio de 2017, de Acuerdo Ministerial 1043: http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf

Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi. (02 de Mayo de 2016).

Rentero, E. (2014). La gestión documental. *e-Lis e-prints in library & information science*.

Solines, P. (2016). Acuerdo Ministerial N° 00001573. En *Norma Técnica de Prestación de servicios y Administración por Procesos*. Ecuador.



Villavicencio. (2008). *Gestión Documental*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/gesti%C3%B3n_documental.

ANEXOS

Anexo 1. Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi

El reglamento por constar un número de 50 hojas se insertara en el CD.

Anexo 2. Ficha de observación

 Universidad Técnica de Cotopaxi	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL	 Licenciatura Secretariado Ejecutivo Gerencial
FICHA DE OBSERVACIÓN		
TEMA:		
FECHA:		
LUGAR:		
HORA:		
RESPONSABLES:		
DESCRIPCIÓN		

Anexo 3. Encuesta



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Licenciatura
Secretariado
Ejecutivo Gerencial

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA

Le invito a responder el presente cuestionario, tus respuestas son confidenciales y anónimas.

OBJETIVO: Determinar los Procesos Documentales de Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, que ayudara a identificar el Modelo de Gestión Documental.

Instrucción:

- Preguntas cerradas
- Leer cada pregunta, para dar una respuesta acertada.
- Marque con una (X).

1. ¿Usted conoce que es el Modelo de Gestión Documental?

SI NO

2. ¿Usted conoce para qué sirve el Modelo de Gestión Documental?

SI NO

3. ¿Considera usted que debe haber una persona exclusivamente encargada y responsable de los documentos y tramites?

SI NO

4. ¿Usted conoce acerca del Proceso Documental que se utiliza en la Facultad de Ciencias Administrativas?

SI NO

5. **¿Usted al momento de realizar alguna gestión (matricula, arrastres, reingreso, certificaciones, horarios entre otros) en la Facultad de Ciencias Administrativas ha evidenciado algún problema en el Proceso Documental?**

SI NO

¿Cual?

6. **¿Conoce usted en que tiempo deberían darse contestación a las solicitudes emitidas en la Facultad de Ciencias Administrativas?**

SI NO

7. **¿Qué tramites ha realizado usted en la Facultad Ciencias Administrativa?**

Matriculas	<input type="checkbox"/>	Anulación de matricula	<input type="checkbox"/>
Certificaciones	<input type="checkbox"/>	Homologaciones	<input type="checkbox"/>
Arrastres	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
Reingreso	<input type="checkbox"/>	Cual.....	

8. **¿Usted considera que es necesario mejorar el Proceso Documental en la Facultad de Ciencias Administrativas?**

SI NO

9. **¿Considera que al implementarse el Modelo de Gestión Documental para los estudiantes ayudará a agilizar los trámites estudiantiles?**

SI NO

10. El Modelo de Gestión Documental ayudará mejorar los Procesos Documentales, donde serán beneficiarios los docentes, estudiantes y personas externas que forman parte de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Cotopaxi. **¿Considera usted que la Facultad de Ciencias Administrativas debería optar por la implementación de un Modelo de Gestión Documental?**

SI NO

¿Por qué?.....

Anexo 4. Guía de entrevista



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS



Licenciatura
Secretariado
Ejecutivo Gerencial

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

GUÍA DE ENTREVISTA

Tema: “Diseño del Modelo de Gestión Documental para el proceso de matriculación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativa en la Universidad Técnica de Cotopaxi.”

Dirigido a:

Ingeniera Verónica Jiménez, Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Preguntas

1. ¿Conoce usted sobre el Modelo de Gestión Documental?

El modelo de gestión documental es una herramienta útil en cualquier institución porque nos permite agilizar los procesos académicos.

2. ¿Qué documentos son emitidos por los estudiantes dentro de la Facultad Ciencias Administrativa?

Dentro de la facultad los documentos que son solicitados por los estudiantes son: record académico, certificaciones de matrícula, procesos de reingreso de homologación, cambios de sede, cambios de carrera y cuando tiene dificultades para matricula de arrastre.

3. ¿Qué tiempo se demora en dar contestación a los trámites de los estudiantes?

En dar contestación a los trámites de los estudiantes siempre se ha demorado 48 horas de acuerdo a la llegada de los documentos de cada estudiante

4. ¿Cuál es problema más común que se presenta al momento de dar contestación a las solicitudes de los estudiantes?

En el caso de homologaciones reingresos cambio de carrera si se a demorado un poco ya que eso pasa a la Comisión Académica para que sea revisado y analizado la malla curricular contenido problemáticos y después de eso nos remiten un informe los compañeros de la comisión y se les entrega a los estudiantes para que se puedan matricular y esto lleva un trámite de al menos 15 días.

5. ¿Qué problemas se pudieron encontrar en el proceso de matrículas en el presente periodo académico, referentes a ingresos, homologaciones y arrastre?

Se pudo encontrar inconvenientes por el cambio de malla, ya que se dio un ajuste de malla para los que son de primero a tercero ciclo y en el caso de los arrastres habido inconvenientes porque los estudiantes están en cuarto ciclo pero han arrastrado materias de ciclos inferiores las cuales le dificultan porque les coge el ajuste de malla o habido caso de personas que han perdido el ciclo que supuestamente pasaban a cuarto pero perdieron entonces ahí se les ajusta toda la malla hay materias que es de primero y están unificadas y deben aprobar , y en reingresos y homologaciones casi no habido mayor dificultad.

Anexo 5. Fotografías realizando las encuestas

