

Análisis para la implementación de un sistema de gestión organizacional para procesos de titulación del Instituto Superior Tecnológico Tsa´chila, en el periodo 2023

Analysis for the implementation of an organizational management system for degree processes at the Instituto Superior Tecnológico Tsa´chila, in the period 2023

Karen Maribel Vera-Cedeño ¹
Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas - Ecuador
kmvera@puce.edu.ec

David Alejandro Zaldumbide-Peralvo ²
Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ecuador
dzaldumbide@pucem.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2656

V9-N5 (sep-oct) 2024, pp 765-781 | Recibido: 15 de julio del 2024 - Aceptado: 10 de agosto del 2024 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-2432-3907>

2 ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7969-7573>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Vera-Cedeño, K., Zaldumbide-Peralvo, D., (2024). Análisis para la implementación de un sistema de gestión organizacional para procesos de titulación del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, en el periodo 2023. 593 Digital Publisher CEIT, 9(5), 765-781, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2656>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar la calidad en la gestión de la documentación de los procesos de titulación que actualmente se desarrolla en el Instituto Tecnológico Tsáchilas.

Este proyecto tiene como objetivo evaluar la calidad del Sistema de Gestión Documental en los procesos de titulación del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, considerando las deficiencias percibidas por los estudiantes, como son: alto volumen de documentos sin procesar, problemas logísticos de almacenamiento y de revisión, errores en la elaboración de la documentación por parte del estudiante.

A partir de la aplicación de un enfoque de investigación mixto, que incluye la parte cuantitativa a partir de encuestas para el análisis estadístico, el uso del enfoque cualitativo con el apoyo de técnicas teóricas como la observación directa y entrevistas se espera poder identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio ofertado en los estudiantes que desarrollan dichos procesos administrativos.

Como resultados se exponen las ventajas del uso de un Sistema de Gestión Documental (SGD) para la administración de los documentos asociados a los procesos de titulación de los estudiantes, concluyéndose que el SGD puede contribuir a simplificar el manejo y distribución de la información; incrementando la eficiencia en la administración, distribución de la información y disminución de las no conformidades a niveles operativos generadas por el uso inadecuado de la información. El documento contribuye a la comprensión de la gestión de archivos y su impacto en la prestación de servicios en los Sistema de Gestión Documental en los procesos de titulación

Palabras claves: calidad de los servicios, procesos organizativos, sistema de gestión documental, procesos organizativos.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the quality in the management of the documentation of the degree processes that is currently being developed at the Tsáchilas Technological Institute.

This project aims to evaluate the quality of the Document Management System in the degree processes of the Tsa'chila Technological Institute, considering the deficiencies perceived by students, such as: high volume of unprocessed documents, logistical problems of storage and review, errors in the preparation of documentation by the student.

From the application of qualitative research, which includes survey, interview and observation techniques, it is expected to be able to identify the factors that influence the perception of the quality of the service offered in the students who develop these administrative processes.

The results show the advantages of using a Document Management System (DMS) for the administration of documents associated with the students' degree processes, concluding that the DMS can contribute to simplifying the management and distribution of information; increasing efficiency in administration, distribution of information and reducing non-conformities at operational levels generated by the inappropriate use of information.

Keywords: quality of services, organizational processes, document management system, organizational processes.

Introducción

La educación superior asume un papel fundamental en la vida de las personas; sirviendo como un viaje transformador que no solo enriquece su capacidad intelectual y talentos, sino que también forja fuertes conexiones personales y profesionales. La educación superior sirve como motor del desarrollo y el crecimiento económico de una nación al garantizar el avance tecnológico, fomentar la colaboración industrial y producir graduados que contribuyan a diversos sectores de la economía. Para cumplir con estos deberes de manera efectiva, las Instituciones de Educación Superior (IES) deben ser administradas estratégicamente y buscar la mejora constante. Una IES administrada estratégicamente debe contar con mecanismos sincronizados para garantizar la calidad de sus programas académicos, investigaciones y cualquier otro servicio. De manera primordial el desarrollo de una cultura operativa saludable, ágil, productiva y encaminada de la mano de la misión y visión de la institución permiten mejorar el producto final de los clientes externos, genera un soporte en la evaluación institucional como parte del quehacer educativo. (Papanthymou & Darra, 2022)

El control efectivo de la gestión de la documentación en los procesos universitarios es crucial para garantizar la velocidad y seguimiento de la información, que posibilite satisfacer las necesidades de la institución, es evidente que los procesos internos en las IES generan confianza a la interna y externa del medio, los métodos administrativos que emplean los docentes para generar los elementos sustantivos de la educación Superior (ES), son una clara muestra de calidad en el compartir de conocimientos hacia los estudiantes, desde todas las aristas posibles, áreas, departamentos y estamentos estudiantiles. (Daumiller et al., 2022)

Por lo tanto, los sistemas de gestión de documentos permiten controlar la creación, la distribución, la aprobación, la modificación, la accesibilidad, la recuperación, el almacenamiento y la impresión de los documentos en un repositorio centralizado (Dewar, +2017).

Estos sistemas, como bien señalan autores como Molina et al (2022), permiten la gestión y el seguimiento de los documentos en línea, proporcionando capacidades de recuperación y supervisión sencillas. Además, la integración de los sistemas de gestión de la calidad con los sistemas de control interno mejora aún más el control y la evaluación de los procesos universitarios, garantizando la excelencia en áreas como la formación de doctorados. Como aporte al presente argumento se incorpora el nuevo uso de los medios Informáticos como el SEI que brinda una experiencia mejorada en la gestión interna de la IES mediante la reducción de tiempo de sus funciones, la obtención de información de manera rápida y segura, el almacenamiento de grandes cantidades de documentación virtual, la seguridad muestra un patrón selectivo en este sentido. (Gonçalves Silva & de Souza, 2020)

Por otra parte, Jorqueda Vasquez (2023), indica la importancia de un sistema informático para generar la administración eficiente y controlada de la información que circula en los centros de educación superior, como fuente de transferencia dinámica y oportuna para el tránsito de los procesos administrativos en las IES, la reducción del recurso tiempo en el quehacer educativo es un factor preponderante para mejorar la calidad de la educación hacia el estudiante, ciudadanía, empresa y gobierno. El apoyo de un sistema informático que permite respaldar la gestión interna aporta valor y calidad en la educación que se imparte en el centro. (Chalá-Cuadros & Vegas-Meléndez, 2024).

La gestión estratégica del proceso de documentación, facilita el proceso de toma de decisiones internacionales, considerando factores internos y externos y utilizando métodos racionales para permitir que la organización alcance eficazmente sus objetivos (Sahin et al, 2024). Se presentan novedosos productos y servicios en favor de la administración educativa para Universidades, como medio para esta implementación se encuentra la web y el uso de la tecnología a través del internet, medios electrónicos, softwares y demás recursos que se encuentran a la vanguardia en este mundo digital

del siglo XXI, así lo presenta (Asqia, 2023). Existen un sinnúmero de beneficios que hoy por hoy proporcionan los medios tecnológicos para garantizar la disponibilidad de la información en todo momento es sin duda un punto a favor de las TIC en la gestión documental para las IES. (Hogea et al., 2021)

Además de la gestión estratégica, dado que las IES son consideradas proveedores de servicios, tal y como apuntan Sosa Zuñiga et al (2024), las mismas deben tener en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes del servicio, es decir estudiantes y graduados de las diferentes carreras universitarias que se ofertan en la institución objeto de estudio. Como parte del sector de servicios, las IES tienen principalmente productos intangibles y, debido a las complejidades inherentes asociadas con la evaluación de las variaciones en los productos intangibles, medir la calidad del servicio de las IES presenta algunos desafíos. Como señala Sahin et al, (2024), las partes interesadas en las IES no son uniformes e incluso incluyen diferentes grupos con expectativas diversas, como estudiantes, investigadores, exalumnos, padres y personal administrativo. En este punto, la cuestión de determinar las expectativas de las partes interesadas y si estas expectativas se cumplen o no está en primer plano.

Los archivos académicos y dentro de ellos los procesos de gestión administrativa de los procesos titulación académicos, se crean y mantienen para la ejecución efectiva de las funciones educativas y corporativas de las instituciones educativas, por lo cual se debe considerar estrategias y modelos de gestión que satisfagan dichas expectativas, lamentablemente no siempre se logra cumplimentar estas expectativas. Siendo un ejemplo de ello el Instituto Tsáchilas, el cual actualmente presenta problemas en una adecuada gestión de la documentación de titulación, lo cual, trae como efecto dificultades operativas para el procesamiento y control de la documentación requerida para dichos procesos (Vázquez et al, 2017).

En este sentido y como señalan diversos autores, como Molina et al (2022) y Alarcón Alba y Luna (2023), las prácticas de gestión de los procesos de titulación en las instituciones académicas han sido estudiadas ampliamente por expertos en los países desarrollados, no siendo así en América Latina, lo que se evidencia en las escasas investigaciones empírica, incluyendo a Ecuador, por lo que se considera como novedosa y oportuna el desarrollo de un proyecto asociado a este tema.

Es por ello, que el presentes estudio espera aportar a partir de la revisión bibliográfica de modelos de buena práctica como es el caso de la Universidad de Punjab, Pakistán (Muhammad y Muhammad, 2023) y los de Molina et al (2023), los cuales serán considerado en el transcurso del presente artículo científico.

Un sistema de calidad educativa es un proceso que debe garantizar la formación integral y contribuya al desarrollo social y que debe ser evaluado a través de pruebas estandarizadas que integren a los procesos académicos y administrativos a las metas institucionales, nacionales e internacionales, lo cual respalda el pensamiento y las investigaciones de Prakash (2018) y (Vorobyova, 2020). Generando siempre la discusión de la búsqueda en la excelencia educativa a través de gestiones íntegras, seguras y apegadas en los valores humanos, sin descuidar los métodos de enseñanza acordes a la diversidad de estudiantes. (Jacques & Boisier, 2019), donde se evidencia que el correcto comportamiento de los docentes en su quehacer académico brinda deseados logros de calidad en la educación de la IES.

El concepto de calidad educativa es muy amplio y de diferentes acepciones, por ende diversas interpretaciones (Hatlevik, 2024), aborda un análisis amplio en la coherencia de la implementación de programas académicos acordes, inclusivos, con características dinámicas para los estudiantes puedan extraer de estos diversas formas de aprendizaje desde cada una de las visiones, estudiantes, docentes, administrativos y empresas. La calidad de los programas presenta una oportunidad firme para

los demandantes de las IES por su composición como tal. En este contexto Soltys (2023) afirma la dificultad para definir el concepto con claridad y su funcionamiento, pero presenta algunos aspectos relevantes de su crucial impacto en la ES, la formación final del estudiante presenta un servicio a la sociedad medido por su utilidad en el desarrollo y producción de su oficio en el medio.

El pensamiento de expertos como Ridei et al (2023), Triyana & Fianty (2023) y Molina et al (2022), se puede constatar de que mantiene estrecha relación con los procesos administrativos, la generación adecuada de la operatividad educativa en los centros de formación superior mediante el uso apropiado de documentos necesarios para cumplir con las funciones sustantivas de la ES, por ello coinciden con la incorporación de nuevos protocolos para la función administrativa dentro de las IES, como muestra los sistemas de gestión documental (DMS), que brindan una cobertura amplia para el funcionamiento de la institución educativa propiciando la creación de etapas educativas como la titulación, prácticas pre profesionales, vinculación con el medio, formación complementaria, nivelación, el almacenamiento de la información, la conservación y la disposición de la misma en diferentes estancias de tiempo.

El Mecanismo Africano de Calificación de la Calidad (AQRM) evalúa la calidad en la educación superior mediante la autoevaluación y la validación externa, centrándose en la calidad a nivel institucional y programático, con el objetivo de mejorar la calidad.

Nabaho & Turyasingura (2022) en su libro “Evaluación y mejora de la calidad de la educación superior en África”, indica que para facilitar los procesos de autorregulación para las instituciones educativas superior (IES), evidencia un esquema de evaluación propia y a nivel externo, teniendo como foco principal el funcionamiento organizacional desde cada parte de la IES, enfocado en los estándares de cumplimiento como camino a la mejora de la educación y la presencia de las mejores técnicas de enseñanza y

sistemas administrativos a nivel de la educación. Aborda en su investigación Budihardjo et al (2021) la importancia de proporcionar guías de información para que el estudiante y el docente desarrollen las actividades que permitan generar adecuadamente los documentos que se deben entregar al momento de realizar dicho proceso, para lo cual debe considerar un modelo teórico concreto para evaluar en el proceso de titulación y a su vez la calidad en este proceso.

Según Ihor & Ruslana (2021) en el desarrollo de su artículo “La evaluación de la calidad de los títulos en la educación superior” genera un estudio profundo sobre la valoración pedagógica de los estudiantes dependiendo el tiempo de estudio en su vida estudiantil, con la finalidad de la mejora en la calidad de los títulos obtenidos en diferentes IES. (Chernyshenko & Chernyshenko, 2022), señala que las implementaciones de los sistemas de gestión de calidad contribuyen a reducir los inconvenientes que existen en el proceso donde debe considerarse cambios en la cultura y organización de los docentes y los estudiantes y por supuesto de los administrativos. Por ello menciona (Monge et al., 2020) a cerca del proceso de titulación a una de las fases que más preocupa a los estudiantes por el prolongado tiempo que se invierte son los trámites que se deben llevar a cabo para validar el trabajo de titulación desarrollado, reflejando una instancia muchas veces más larga que la creación de la tesis en sí.

Según el artículo 144 de la LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR, LOES (2018) constata de que los trabajos de titulación de las instituciones de educación superior, deben entregar los trabajos de titulación elaborados con la finalidad de obtener el título académico de grado y posgrado en formato digital para ser insertadas en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador con la finalidad de propiciar su difusión pública respetando los derechos de autor, lo cual como se hace evidente en los señalamiento de los clientes del servicio (graduados y familia) no procede en este caso, lo cual es la causa que origina el presente estudio.

Cabero et al (2020) en su investigación explica el funcionamiento, objetivo y aplicación de la norma con el fin de comprender mejor el escenario en que se desarrolla la problemática, por ello la NORMA INTERNACIONAL ISO 15489-1:(2016), permite verificar el manejo y los procedimientos de los documentos al momento de ser archivados que toda empresa ya sea pública o privada (Costa & Batista, 2022), en el ejercicio de sus actividades debe lograr regular la gestión de documentos de archivo como apoyo de un sistema de calidad que cumpla con la Norma ISO 9001 e ISO 1400, que explícitamente señala la necesidad de regular el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo. (Bordonaba Oliver, 2021).

En este sentido CHUCYA (2021) permite entender la potente herramienta que representa la norma ISO 15489 al momento de gestionar eficientemente la documentación de una institución con miras en la representación de la calidad en la ejecución de sus procesos, el almacenamiento, generación, disposición y seguridad de la información son indispensables en las IES. Por otro lado Helmy (2023) desarrolla en su artículo la funcionalidad de la adopción de la norma 30300 donde se comprende la metodología necesaria para implementar un sistema de gestión documental, los requerimientos y el manual de aplicación del programa en la IES. Finalmente Arjona-Granados et al (2022) y Maldonado-Mesta et al (2024) describen que para presentar dentro del quehacer educativo procesos de calidad educativa debe estar presente en su operatividad la norma ISO 9001, además ofrece una análisis de las distintas variables por la obtención en la gestión académica de esta norma de calidad.

Una vez revisado los anteriores estos documentos, se pasa a revisar los ESTATUTOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TSACHILA (2019), lo cual posibilita verificar a partir de la lectura del artículo 32, de que existe la indicación a los coordinadores de cada carrera, que deben coordinar al menos cinco procesos entre ellos: titulación, vinculación, pedagógicos, lo cual hace necesario que se debe delegar en un docente

que esté a cargo para cada proceso y que propicie la relación directa con la secretaria del Instituto.

En los estatutos antes mencionados, se indica además en el artículo 33 de Atribuciones y responsabilidades de las coordinaciones de carrera, en el numeral O, indica que se debe coordinar y dirigir los procesos de titulación para la obtención del título por parte de los entes administrativos de la institución antes mencionada.

Avanzando en la revisión del documento, se llega al Artículo 34, donde se señala que los productos y servicios de las coordinaciones de carreras deben presentarse a través de informes de los procesos de titulación de forma semestral.

De todo lo anteriormente expuesto, se puede derivar como una primera consideración de la investigación de que a pesar de que se establecen las normas y regulaciones necesarias para la gestión adecuada de la documentación, se constata que existen problemas de organización y por ende de incumplimiento de las normas de calidad requeridas para el desarrollo óptimo de proceso de titulación.

Esto lleva a la autora del presente estudio a considerar como pregunta general a solventar a la siguiente:

- ¿Cómo mejorar la calidad de los procesos de titulación en el Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas?

Objetivo general:

Proponer los cambios en el sistema de gestión de la documentación que contribuyan a la mejora de calidad de los procesos de titulación en el Instituto Superior Tsáchilas.

Metodología

El estudio adoptó un enfoque de investigación mixto según Creswell (2021), siendo este cuantitativo a partir de la aplicación de la técnica de recopilación de información como lo es la encuesta para obtener una data y posterior aplicar el análisis estadístico, seguido

del enfoque cualitativo con el apoyo de técnicas teóricas como la observación directa mediante la obtención de información de campo in situ y la entrevista que ofrece información de fuentes primarias con la experticia y el conocimiento sólido en el tema de investigación, además se espera poder identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio.

El tipo de Investigación utilizada es exploratorio por ser un tema con escasas fuentes de consulta (Morán et al., 2023), con una investigación descriptiva debido a la análisis de las variables de estudio mediante la revisión de la literatura, un diseño de estudio transaccional por el hecho de generar el trabajo en un lapso de tiempo determinado. La población de la investigación corresponde a los 180 docentes del Instituto Superior Tecnológico Tsáchila y 2 administrativos. Teniendo una muestra de 12 miembros correspondientes a los responsables de titulación de las 12 carreras que cuenta la institución. Para ello se aplicó un muestreo no probabilístico, por conveniencia considerando el personal que labora en dicha actividad.

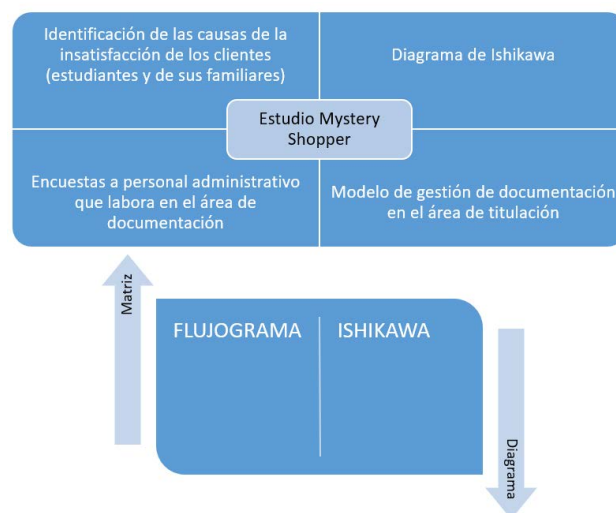
La herramienta clave para recopilar las opiniones de los participantes fue un cuestionario de preguntas cerradas, cuya validez y confiabilidad se probaron. Para el desarrollo de este estudio se consideró la Norma ISO 15489-2016, ISO 30300, ISO 9001, que son normas estandarizadas a nivel internacional que regula las políticas, procedimientos y prácticas para la gestión de documentos de archivo, que tiene como objetivo asegurar la protección de los documentos y permitir que la información que contienen pueda recuperarse de un modo más eficaz. Completo de las instituciones educativas para lograr una gestión de calidad en sus procesos académicos mediante la obtención de este indicador. (Arjona-Granados et al., 2022)

Las técnicas e instrumentos para la obtención de información son; las encuestas mediante la aplicación de cuestionarios de preguntas cerradas con el objeto de generar respuestas cuantificables para el análisis matemático de datos, entrevistas mediante la aplicación de cuestionarios de preguntas

abiertas sobre el tema de estudio para desarrollar el argumento justificante de los objetivos de estudio (Medina et al., 2023), Flujogramas mediante la aplicación de la ficha de flujogramas del proceso de titulación esta técnica brinda la visualización y el conocimiento claro de la situación actual del área estudiada, Diagrama de Ishikawa mediante el gráfico de Ishikawa correspondiente permite profundizar el problema de estudio la realidad de la institución a partir de sus causas y efectos. (Delgado et al., 2021)

El procedimiento que se seguirá considera la utilización de las siguientes herramientas

Figura 1
Técnicas para el Estudio



Desarrollo

Para mejorar la gestión estratégica de las universidades, es necesario considerar factores relevantes al ecosistema al que sirven. El entorno externo, que consta de factores que escapan al control de las universidades, crea el ecosistema de la educación superior con la integración del entorno interno que abarca los recursos y capacidades de las universidades. Si bien es común analizar el entorno externo basándose en criterios políticos, económicos, socioculturales, entre otros.

Autores como Lemaitre (2019) consideran que la calidad en la IES debe considerar tres elementos: consistencia interna,

consistencia externa y ajustes de los medios y los fines para alcanzar los resultados esperados.

Como bien señala Molina et al (2023), no hay un acuerdo entre los estudiosos de los procesos de calidad en la educación superior sobre el papel de la administración en los procesos de gestión de los procesos de organización y de prestación de servicios a los clientes (estudiantes, docentes, entre otros). Sin embargo, otros autores como García Vidal (2006) asegura que si hay cuatro funciones básicas de la administración que se cumplimentan en los procesos administrativos de la enseñanza superior: planificar, organizar, liderar y controlar.

Al ser complejo abordar todas las variables que inciden en el proceso de administración de los servicios, y atendiendo al factor de tiempo, la autora del presente estudio se centra en la problemática que origina este estudio, es decir a las críticas que se le señalan por los clientes a la gestión documental del procedimiento de emisión y conservación de la documentación emitida en el proceso descrito inicialmente.

Cuando se hace referencia a la gestión se está haciendo referencia a las decisiones y acciones que se definen para poder llegar a resultados óptimos, a la utilización de normas y procedimientos operativos para el desarrollo de actividades centradas en la consecución de los objetivos de la organización de manera eficiente (Risso, 2012). En el caso que se estudia la gestión documental es el punto de partida de la problemática expuesta anteriormente.

Resultados

La evaluación de la calidad del servicio en las universidades requiere de una metodología integral y confiable que tenga en cuenta la complejidad y subjetividad del proceso de evaluación. Esta sección presenta la metodología propuesta, El estudio es de tipo descriptivo, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo con implicaciones cualitativo. La población de la comunidad educativa es de 400 estudiantes, 12 docentes y 4 secretarías un total de 416 personas y la muestra es de 12 docentes y 4 secretarías en

total de 16 personas, lo cual estuvo conformada por el equipo de dirección, docentes, estudiantes. La información se recopiló con la aplicación de encuesta, entrevista, guía de observación documental, revisión de documentos: legales, académicos, y administrativos

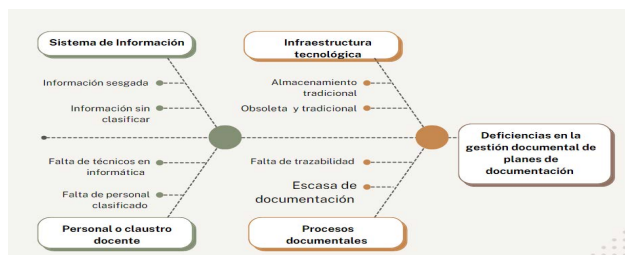
Estudio Mystery Shopper En este caso, se parte de la selección de un estudiante, quien adopta la posición como supuesto demandante del servicio, realizando los procedimientos que parten del cumplimiento de los parámetros de la norma ISO 15489, también conocida como "Gestión de documentos y archivos - Directrices" y que se centran en verificar los siguientes puntos.

Tabla 1
Variables consideradas en el Mystery Shopper

Variable	Aplicación
Si se realiza adecuadamente los procesos documentados para la creación, captura, indexación, almacenamiento, conservación, acceso y disposición de los documentos y archivos.	El observador indica los siguientes puntos observados: a. Inadecuado tiempo de espera en la recepción de la solicitud. b. El proceso se hace en soporte papel y luego lo pasa a Word. c. No hay plataforma o soporte digital de interacción, que permita dar seguimiento al procesamiento de la solicitud.
Si se cumplen con los controles de seguridad, Implementando controles de seguridad para proteger los documentos y archivos de accesos no autorizados, daños o pérdidas.	Existe infraestructura de soporte físico adecuado, como son archivadores y demás accesorios de ofimática adecuadas.
Verificar que se observe la formación y concienciación a los empleados sobre la importancia de la gestión documental y los requisitos de la norma ISO 15489.	No se logró identificar mediante preguntas a los funcionarios si conocen de los requisitos de la norma ISO 15489, pero el observador, indica que no se observa el conocimiento de ella, al no cumplir con los tiempos de procesamiento y entrega en su caso.

Se debe señalar que este método de observación, tiene un alto componente de valoración cualitativa y de percepción por parte del observador, por lo que no se debe considerar su validez al 100%, sino más bien servir de constatación de la valoración cualitativa de la gestión como tal y como parte de la visión periférica que se debe tener del problema en cuestión.

Figura 2
Diagrama de Ishikawa



A partir de los resultados de la encuesta, de la técnica de observación (cliente fantasma) y de la matriz DAFO, el diagrama de Ishikawa, posibilita constatar que de que existe una falta de gestión documental informatizada, no existe una adecuada fuerza de trabajo cualificada, información descentralizada, duplicada, sin clasificar y sin políticas de seguridad. Otro aspecto que incide es el claustro docente o personal que gestiona los procesos, que puede apreciarse que no cuenta con la debida calificación o capacitación en relación a sistemas de gestión documental. Se detecta, además, que existen herramientas informáticas sin la debida parametrización, por lo cual los servidores disponibles se encuentran subutilizados y no se cuenta con una eficiente administración de las funcionalidades que brindan estas plataformas.

Resultados

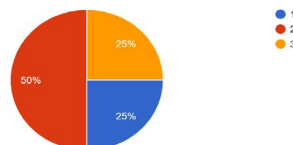
Resultados de la aplicación de entrevista

En la tabla 1 se presenta un análisis detallado de la gestión documental utilizado durante el proceso de titulación del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila en 2024. Incluye preguntas clave sobre la recolección, organización, y gestión de documentos, así como las percepciones y desafíos asociados con el sistema actual. Además, se destacan las propuestas para mejorar el proceso de gestión documental y las recomendaciones para optimizar la eficiencia del manejo de documentos.

Ver Tabla 1.

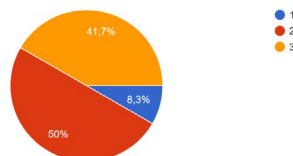
el 33,3% indica que los estudiantes si cuentan con una carga elevada al presentar demasiados documentos y por otro lado, el 25% de los encuestados responde que la solicitud de papeles en el proceso no genera controversias al reunirlos ni están en desacuerdo con las solicitudes del instituto.

2. ¿Qué tan conforme se siente con el proceso actual de gestión documental del proceso de titulación?. 1 = Muy en desacuerdo 3 = Muy de acuerdo
12 respuestas



El 50% de los encuestados afirman que se siente muy conformes con el proceso que el instituto ha implementado para la obtención del título, sin embargo, existe el 25% que no considera que el proceso este adecuado para la carga de papeleo a presentar y le sigue el 25% restante, que considera que realmente el proceso a seguir es el adecuado y están muy de acuerdo con los requisitos solicitados por la institución.

3. ¿Cree que se debería reducir el número de documentos requeridos en el proceso?. 1 = Muy en desacuerdo 3 = Muy de acuerdo
12 respuestas



El 50% y 41,1% de los estudiantes encuestados señalan que se deberían reducir la cantidad de papeleo ya que, dichos documentos pueden llegar a ser repetitivos, el 8,3% afirman que la cantidad de papeles requeridos es indispensable para un mejor manejo de datos.

4. ¿Con qué frecuencia surgen inconvenientes cuando recolecta documentos para el proceso de titulación?. 1 = Muy poca frecuencia 3 = Frecuentemente
12 respuestas

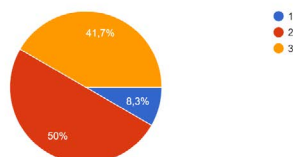


Tabla 1.
Análisis de entrevista sobre el proceso de organización de documentos

Sección 1: Contexto y experiencia	Entrevistado	
1	¿Cuál es su rol específico en el proceso de titulación del Instituto?	Coordinador de Carrera, Planificación y recolección de documentos de la carrera.
2	¿Cuánto tiempo lleva participando en el proceso de titulación en el Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila?	Desde febrero del año 2020
Sección 2: Percepción del proceso actual de gestión documental		
3	¿Cómo describiría el proceso actual de gestión documental utilizado durante el proceso de titulación?	La recolección de información de hace de manera física, en folders.
4	¿Qué aspectos del proceso de gestión documental considera que funcionan bien?	La recepción de documentos y la entrega oportuna para los registros de títulos en tiempos cortos.
5	¿Qué aspectos del proceso de gestión documental considera que necesitan mejorar?	Reducción de formatos, documentos que los estudiantes deben llenar para concluir con el proceso de titulación.
Sección 3: Desafíos y problemas identificados		
6	¿Ha encontrado algún desafío o problema significativo relacionado con la gestión documental durante el proceso de Titulación? Si es así, ¿cuáles?	Estudiantes que aprueban el trabajo de titulación y se desprecupan por el proceso posterior donde debe generar información la información de respaldo para secretaria, y para el registro del título.
7	¿Cómo afectan estos problemas al desarrollo del proceso de titulación?	Existen retrasos al momento de enviar el consolidado para el registro de los títulos. Y quienes entregan tarde deben esperar un semestre para el registro del mismo.
8	¿Ha habido algún caso en el que la falta de acceso a documentos o la pérdida de información haya afectado negativamente el proceso de titulación? Por favor, describa.	Sí afecta , en ocasiones existen documentos con inconsistencias de fechas, firmas, datos incorrectos.
Sección 4: Propuestas y soluciones		
9	En su opinión, ¿qué mejoras específicas se podrían implementar para optimizar el proceso de gestión documental?	Comprar una plataforma o un sistema informático, debido a que la documentación es amplia, debería ser de manera automática mediante un sistema informático, como el proceso de matrículas que genera la institución, en el mismos sistema.
10	¿Cree que la implementación de nuevas tecnologías podría ayudar a mejorar la gestión documental? Si es así, ¿qué tipo de tecnologías recomendaría?	Sí, sería de gran beneficio agregar un sistema automatizado de gestión de documentos como el de Sofidya como plataforma de manejo documental.

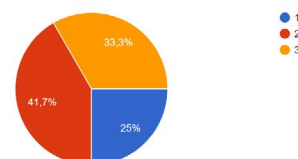
El análisis sobre la eficacia del procedimiento de gestión documental en el proceso de titulación del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila proporciona una visión integral de los puntos fuertes y áreas de mejora del sistema actual. La experiencia del participante, involucrado en el proceso desde febrero de 2020, es amplia y abarca roles clave como la Coordinador de Carrera, Planificación y recolección de documentos de la carrera. Esta experiencia prolongada y diversificada es crucial para entender los desafíos y las fortalezas del sistema de gestión documental empleado.

El proceso actual de gestión documental, que se basa principalmente en un procedimiento físico, mediante la entrega de folders para el almacenamiento, presenta limitaciones significativas. Aunque el uso de un manual de procesos ha ayudado a la recolección y almacenamiento de documentos, el espacio

limitado del archivo de secretaria es un desafío importante y los problemas de organización han generado ineficiencias. Además, la descripción de un levantamiento administrativo eficiente de documentos destaca un aspecto positivo, pero la dificultad para ubicar información subraya la necesidad de una mejora en la organización y accesibilidad de los datos.

Aplicación de encuestas

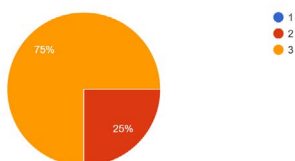
1. ¿Cree que la cantidad actual de papeleo para el proceso de obtención del título es motivo de controversia y desacuerdo en la comunidad estudiantil? 1 = Muy en desacuerdo 3 = Muy de acuerdo
12 respuestas



El 41,7% de los encuestados consideran que la cantidad de papeleo solicitados para la obtención de título es tolerable en el proceso,

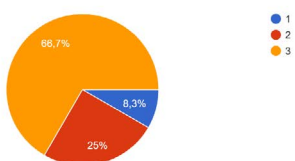
El 50% y 41,7% afirma que comúnmente surgen demasiados inconvenientes al recolectar todos los documentos requeridos y son propensos a confusiones entre los estudiantes, por otra parte, el 8,3% consideran que con muy poca frecuencia las solicitudes forman confusiones en el momento de recolectar los documentos ya que al tener un orden específico se puede lograr presentar a su debido tiempo cada requisito.

5. ¿Qué impacto ambiental cree usted que tiene el Instituto Tsáchilas debido a la alta recepción masiva de documentos en papel? 1 = Muy en desacuerdo (bajo) 3 = Muy de acuerdo (alto)
 12 respuestas



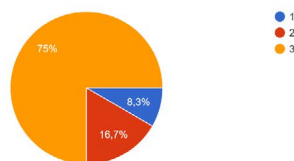
Ya que el papel es uno de los mayores contaminantes del medio ambiente, el 75% de los encuestados asegura que no estamos siendo participes en el cuidado del ambiente por el alto porcentaje de papeleo físico a presentar de cada estudiante que ingresa al proceso de titulación ofrecido por el instituto y el 25% restante indican que es muy bajo el nivel de impacto es negativo.

6. Según tu experiencia, ¿crees que el proceso de gestión de archivos se debería automatizar? 1 = Muy en desacuerdo 3 = Muy de acuerdo
 12 respuestas



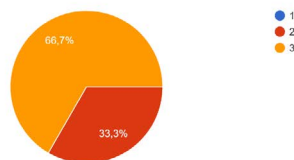
El 66,7% de los encuestados consideran que es imprescindible el automatizar procesos con relación a la gestión de archivos que se cuenta en el instituto, ya que pueden llegar a facilitar el trabajo, minimizar tiempos en ejecución de tareas y muchos beneficios más que contribuyen a dejar una huella en el cambio hacia la mejora continua del instituto. Y el 25% considera medianamente importante realizar el cambio para presentar mejoras ambientales, y, por último, el 8,3% afirma que no es necesario el contar con estas buenas prácticas de reducción de papeles.

7. ¿Crees que implementar un sitio web de gestión documental ayudará a agilizar el proceso, reducir errores en la creación de documentos y organizarlos de mejor manera?
 12 respuestas



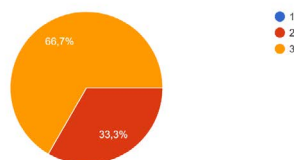
El 75% de los estudiantes declaran que preciso implementar un sitio web que permita la automatización de los procesos relacionados a la gestión documental, el 16,7% se encuentra medianamente de acuerdo con ello ya que, en la actualidad los documentos recibidos diariamente que llegan en papel pueden ser recibidos digitalmente mediante una herramienta que permita asegurar, extraer y organizar la información de manera eficiente y eficaz, por otro lado, el 8,3% de ellos encuestados se encuentran en contra de la implementación ya que esto puede repercutir en costos elevados para la organización.

8. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en cambiar el método tradicional de la gestión documental por un método automatizado virtual?
 12 respuestas



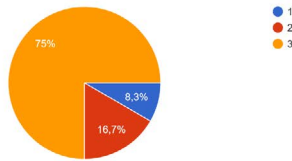
El 88,7% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con el cambio mencionado, porque puede traer muchos beneficios tanto para los estudiantes como para las personas que se encuentran laborando en el instituto como el aumento de la productividad, ahorro de tiempo, homologación, mejora en procesos y más, por consiguiente, el método de automatización virtual es considerado adecuado para el 33,3% de los encuestados también.

9. Considera que ¿El consumo desmedido de papel además de, tener un impacto negativo en el medio ambiente, también incrementa los costes eco...po dedicado a la gestión tramites en el proceso?
 12 respuestas



El 66,7% de los encuestados afirman que efectivamente que consumo acelerado de papel puede ser sumamente perjudicial para el medio ambiente, y el 33,3% indican estar de acuerdo con la afirmación, ya que, además de que trabajar con papel puede resultar ser engorroso y reducir la eficiencia en el trabajo, los costes que se suman al no inmiscuirse en el cambio pueden llegar a ser elevados a corto plazo.

10. Consideras que ¿La digitalización y utilización de la nube puede ayudar a obtener almacenamiento seguro, compartir archivos fácilmente, seguridad avanzada a los datos recolectados?
 12 respuestas



Por lo que un gestor documental es una de las soluciones a utilizar para la problemática presentada, el 75% de los encuestados aseguran estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, en donde, la herramienta puede obtener una trazabilidad oportuna de los archivos subidos a la nube, siendo este, un beneficio seguro de la misma. El 16,7% consideran estar de acuerdo con la utilización de la nube ya que los costos de almacenamiento físicos pueden ser relativamente caros y no quedan a tras los costos de mantenimiento de la infraestructura y, por último, el 8.3% afirman no estar de acuerdo, ya que los costes de implementación de la nube también pueden ser elevados y por ello, recomiendan analizar de mejor manera los pros y contras al implementar l herramienta.

Flujograma del proceso actual

TITULACIÓN		DOCUMENTOS PRE TITULACIÓN		CARRERA: LYT	REVISIÓN: 01	TIEMPO ESTUDIANTE	TIEMPO DOCENTE
Tiempo Min:	72						
Tiempo Total	1h12min			PÁGINA: 01			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ESTUDIANTE	SECRETARIA				
1	Solicitar documentos a estudiantes del proceso de titulación		INICIO 1				3
2	Preparación de todos los documentos solicitados	2				45	
3	Entrega de documentación en secretaria	3				3	
4	Verificación de toda la documentación		4 4 NO SI				5
5	Aprobación y recepción de documentación		5				3
6	Almacenamiento de la documentación		6				10
7	Elaboración de informe final de entrega completa de documentación pre proceso de titulación		7 FIN				3
TIEMPO TOTAL INDIVIDUAL						48 min	24 min
TIEMPO TOTAL DEL PROCESO						72 min	

Con este flujograma de procesos lo que se hace es identificar cada una de las actividades que se desarrollan dentro de esta fase, el tiempo total de realizar toda la actividad de la gestión documental de la pre fase del proceso de titulación es de setenta y dos minutos.

Esta cantidad de tiempo para un proceso que no implica más que recoger y organizar la documentación solicitada, es sumamente excesivo por ende con la implementación de un medio informático estos documentos se los encontraría almacenados en un tipo biblioteca virtual, optimizando el tiempo en la organización y recepción de dicha documentación. Con la implementación de un medio informático se obtendrá el siguiente resultado enfocado a la organización y recepción de la documentación solicitada.

Discusión

El estudio identifica que los profesionales de los servicios de archivo, el control de los procesos de los servicios de archivo, la percepción de los usuarios y las barreras tenían una influencia positiva y significativa en la prestación de servicios. Los usuarios tenían una actitud negativa ante la adopción de la gestión de registros digitales, y el grado de disposición

a adoptar la gestión de registros digitales era bajo donde existen similitudes con los hallazgos de Salazar (2021) tras la implementación de un modelo de gestión documental institucional.

Considerando los resultados de las técnicas empleadas, la autora propone que se hace imprescindible propiciar las siguientes tareas a corto y mediano plazo.

Cabero, et al (2020). Describen la importancia del grado de estandarización para los documentos y así confrontar los desafíos y el aumento de eficiencia mediante su sistema de gestión documental para las instituciones de educación superior, coincide con nuestro estudio al sugerir un rediseño la actual clasificación documental, considerando la norma ISO 15489

Revisar los actuales procesos documentales de los procesos de titulación.

Estructuración de un sistema/ infraestructura tecnológica

Diseño de reglas de acceso y uso de la información

Del estudio desarrollado se identifica que la gestión de la documentación en esta oficina universitaria implica implementar procesos eficientes para manejar documentos importantes de manera segura y sistemática.

De las encuestas aplicadas se debe destacar la importancia de los procesos de gestión documental archivística, enfatizando funciones como creación, clasificación, evaluación y preservación, todo lo cual se hace aun manualmente. Villacis Lizano, R. A. (2021) Establece que en el Ecuador las unidades educativas no aprovechan totalmente las Tecnologías de la Información en lo que coincide con nuestro diagnóstico y por ello sugerimos el desarrollo de un sistema basado en la intranet para la creación, transmisión y monitoreo de documentos es crucial para mejorar la seguridad y accesibilidad de los documentos dentro de los entornos universitarios- Adicionalmente, la utilización de sistemas electrónicos de gestión de documentos oficiales puede mejorar

significativamente la eficiencia de las tareas administrativas diarias en una oficina del campus, ofreciendo conveniencia y operación rápida. Sistematizar las prácticas de gestión documental, incluidas las buenas prácticas de producción, gestión de distribución y procesamiento, es esencial para preservar el patrimonio documental de la universidad y garantizar la transparencia en la prestación de servicios. Lo cual coincide con González, C. C. (2022) cuando manifiestan que la percepción del personal influiría en el nivel de confianza que sienten empleando herramientas tecnológicas.

Considerando los anteriores análisis, se considera como estratégico, generar un sistema de gestión documental. que debe proporcionar la necesaria arquitectura para organizar todos los documentos digitales

Conclusiones

El sistema de gestión documental que se propone en el presente estudio debe posibilitar reducir los desafíos que plantean la gestión documental y la gestión de la información, la falta de seguridad y el despilfarro de recursos actuales en el proceso de almacenamiento de la información documental y en el proceso de gestión de las autoridades consultivas.

El estudio ha posibilitado identificar deficiencias del actual sistema de administración de documentos, abordados e los desafíos relacionados con las dificultades de administración de documentos, las dificultades de administración de la información, la mala seguridad y el desperdicio de recursos en el proceso de almacenamiento de la información documental y en el proceso de administración de las autoridades consultivas.

El estudio ofrece recomendaciones para mejorar los programas de gestión de registros, revisar la legislación archivística, integrar las instituciones archivísticas y mejorar el acceso a la información para facilitar la prestación de servicios eficaz y eficiente.

Los resultados revelan que los profesionales de los servicios de archivo y el control de procesos influyen positivamente en la prestación de los servicios, mientras que la percepción de los usuarios y las barreras desempeñan un papel importante. Las recomendaciones incluyen mejorar los programas de administración de registros, revisar la legislación archivística, integrar las instituciones. La implementación de la aplicación de digitalización de archivos puede crear un sistema de tráfico de información más eficiente y dinámico en las instituciones

La reducción del uso de papel mediante la digitalización contribuye indirectamente a la reducción de la explotación excesiva de los bosques. El análisis de la aplicación de digitalización de archivos en términos de datos y procedimientos confirma su potencial para reducir significativamente el uso de papel en las instituciones. En general, los resultados sugieren que adoptar la digitalización de las aplicaciones de archivo puede ser una estrategia valiosa para que las instituciones reduzcan su dependencia del papel y promuevan la sostenibilidad.

Sería beneficioso investigar los posibles desafíos y barreras para implementar la digitalización de las aplicaciones de archivado en diferentes entornos institucionales. Esto puede ayudar a identificar estrategias para superar estos desafíos y garantizar la adopción exitosa de dichas aplicaciones. Cabe señalar que, como resultado del proceso de gestión documental, se considera que los conjuntos de documentos identificados que se pueden digitalizar para facilitar el acceso, así como aquellos documentos que se pueden eliminar, pero a los que es necesario acceder mediante un usuario específico período.

Se sugiere continuar con el proceso de organización y procesamiento de documentos almacenados en soportes digitales, considerando que algunos sectores producen y reciben documentos únicamente en soporte digital. Los documentos digitales están muy presentes en el día a día de una institución y es una tendencia que gran parte de los documentos en los medios

convencionales se conviertan existen en los medios digitales.

Referencias bibliográficas

- Cabero, M. M., Pajares, P. R., & Ocejo, Y. C. (2020). El valor de las normas ISO 15489-1 e ISO 30301 en la cimentación del patrimonio del e-Archivo universitario. Estudio de impacto y de oportunidad en un tiempo líquido. *Comma*, 2018(1-2), 179-194.
- CES (2020) LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR LOES (12 de 10 de 2020). Disponible en <https://www.gob.ec/regulaciones/ley-organica-educacion-superior-loes#:~:text=%2D%20Esta%20Ley%20tiene%20como%20objeto,p%C3%BAblico%20hasta%20el%20tercer%20nivel>.
- ESTATUTOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TSACHILA (2019). Disponible en https://tsachila.edu.ec/PortalWeb/images/DESCARGAS/ESTATUTO_IST_TSACHILA.pdf
- González, C. C. (2022). Condiciones para adopción de tecnologías digitales de apoyo a la gestión curricular. *Revista educación y tecnología*, (15), 34-54.
- Molina Molina, M.P., Pérez Campdesuñer, R.F., Fontal Vera, F.F., Santos Guerra Herrera; K, (2021) Procedimiento para implantar un sistema de gestión de la calidad en instituciones de educación superior Vol. 4 Núm. 2 (2021): *Ciencias Administrativas* Disponible en <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/109>
- Molina Molina, M.P., Andrade Molina, P., Pérez Campdesuñer, R.P. (2022) Aplicación de un procedimiento para la mejora del sistema de gestión de la calidad en el Instituto Superior Tecnológico Atlantic Vol. 5 Núm. 3 (2022): *Ciencias de la Administración* Disponible en <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/169>
- Moreno-Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de

- Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 10(1), 113-125. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459732006/560459732006.pdf>
- Muhammad Suleman, B. y Muhammad, R. (2023) Assessment of university archives management practices Global Knowledge, Memory and Communication Disponible en <https://n9.cl/ewcvd9>
- Salazar Garate, J. R. (2021). Implementación del modelo de gestión documental en el área de archivo y trámite documentario en una institución financiera en el período 2019–2020 en Lima.
- Sosa Zuñiga, D. I. ., Meneses Torres , E., Andrade Villa , C., & Guamán Guamán, R. (2024). SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO. CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD PARTICULAR DEL ECUADOR. *Revista Qualitas* , 27(27), 145 - 162. <https://doi.org/10.55867/qual27.08>
- Villacis Lizano, R. A. (2021). Sistema In-Housing usando herramientas educativas de Intranet para la Unidad Educativa Bolívar (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales e Informáticos).
- Sahin, A., Imamoglu, G., Murat, M., Ayyildiz, E. (2024) A holistic decision-making approach to assessing service quality in higher education institutions *Socio-Economic Planning Sciences* Volume 92, April 2024, 101812 Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012124000119?via%3Dihub>
- Zaldumbide-Peralvo, D., Quevedo-Espinoza, A. ., Brito-Pardo, E. ., & Sagñay-Carrillo, A. . (2024). EUAC (Escribiendo un Artículo Científico). *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 366-377. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2290>
- Arjona-Granados, M. del P., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283.
- Asqia, M. (2023). Development of a Web-Based Correspondence Information System to Enhance Administrative Services in Higher Education. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6).
- Bordonaba Oliver, C. (2021). Diseño de un Sistema de Gestión Documental según UNE-EN ISO 9001: 2015 tras una fusión empresarial.
- Budihardjo, M. A., Ramadan, B. S., Putri, S. A., Wahyuningrum, I. F. S., & Muhammad, F. I. (2021). Towards sustainability in higher-education institutions: Analysis of contributing factors and appropriate strategies. *Sustainability*, 13(12), 6562.
- Cabero, M. M., Pajares, P. R., & Ocejo, Y. C. (2020). El valor de las normas ISO 15489-1 e ISO 30301 en la cimentación del patrimonio del e-Archivo universitario. Estudio de impacto y de oportunidad en un tiempo líquido. *Comma*, 2018(1-2), 179-194.
- Chalá-Cuadros, J. C., & Vegas-Meléndez, H. J. (2024). GESTIÓN DOCUMENTAL EN LOS PROYECTOS DE VINCULACIÓN DEL INSTITUTO TSÁCHILA, SANTO DOMINGO, 2023. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*-ISSN: 2697-3456, 8(15), 178-197.
- Chernyshenko, S., & Chernyshenko, V. (2022). University Digital Document Management and Optimal Strategy of Education Data Warehouses' Placement. 237-243.

- CHUCYA, C. Q. (2021). La norma ISO 15489 como instrumento para la normalización de la gestión documental.
- Costa, A. F., & Batista, E. M. (2022). A gestão de documentos (ISO 15489) e uma relação possível com a gestão da qualidade na certificação da Norma ISO 9001. *Informação@ Profissões*, 11(2), 20-39.
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Daumiller, M., Janke, S., Hein, J., Rinas, R., Dickhäuser, O., & Dresel, M. (2022). Teaching quality in higher education. *European Journal of Psychological Assessment*.
- Delgado, B., Dominique, D., Cobo Panchi, D. V., Pérez Salazar, K. T., Pilacuan Pinos, R. L., & Rocha Guano, M. B. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: Una revisión de los últimos 7 años. Tomado de http://tambara.org/wpcontent/uploads/2021/04/DIAGRAMAISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf.
- Gonçalves Silva, L., & de Souza, R. B. (2020). A gestão de documentos e tramitação de processos na administração pública, com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações–SEI: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa–UFV. *Múltiplos Olhares Em Ciência Da Informação*. Recuperado de <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/25838>.
- Hatlevik, I. K. R. (2024). Quality in teacher education programs. En *Transforming University-based Teacher Education through Innovation* (pp. 14-49). Routledge.
- Helmy, A. A. (2023). Standards of Management Systems for Records (MSR) Issued of the International Organization for Standardization (ISO): Analytical and Applied study. *International Journal of Library and Information Sciences*, 10(1), 364-372.
- Hogea, A., Ursu, O., Condruz, C., & Dobre, C. (2021). Towards automatization of academic administrative processes: A Romanian case study. 544-551.
- Ihor, P., & Ruslana, K. (2021). Metacognitive awareness and academic self-regulation of heii students. *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 9(2), 161-172.
- Jacques, V., & Boisier, G. (2019). La calidad en las instituciones de educación superior. Una mirada crítica desde el institucionalismo. *Revista Educación*, 605-622.
- Jorqueda Vasquez, L. P., Jurado, L. V., Lagos Morón, J., Medina Ramos, M. R., & Ogoosi Auqui, J. A. (2023). Development of a computer system for the documentary process in the management process at the Wissen LP academy. En *Intelligent Sustainable Systems: Selected Papers of WorldS4 2022, Volume 1* (pp. 601-609). Springer.
- Maldonado-Mesta, E., Lira-Arjona, A. L., & Villalpando-Cadena, P. (2024). Perspectiva teórica sobre los factores de los Sistemas ISO 9001 que inciden en el cumplimiento de visiones educativas. *Vinculatégica EFAN*, 10(1), 68-88.
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Monge, E. A., Mendoza, S. P., Cobos, A. A., & Saltos, R. F. (2020). Aprendizaje Basado en la Investigación como práctica docente en las aulas Universitarias y su relación con los procesos de titulación de los estudiantes. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 5(1), 124-133.
- Morán, A. E. V., Guamán, C. A. V., Vélez, M. E. C., & Cuadros, J. C. C. (2023). Aplicación de Logística Inversa del envase primario de una empresa artesanal de helados. *Revista*

- Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS, 5(2), 238-246.
- Nabaho, L., & Turyasingura, W. (2022). Assessing and enhancing quality in higher education through the African quality rating mechanism: Approach and outcomes. En *Quality Assessment and Enhancement in Higher Education in Africa* (pp. 249-263). Routledge.
- Papantymou, A., & Darra, M. (2022). Quality in Higher Education: Defining the Conceptual Contents and Their Relative Predominance. *Higher Education Studies*, 12(4), 18-36.
- Prakash, G. (2018). Quality in higher education institutions: Insights from the literature. *The TQM Journal*, 30(6), 732-748.
- Ridei, N., Tytova, N., Humeniuk, T., Ishchenko, S., & Sheremetieva, S. (2023). The main ways to solve the problems of document management in higher education (the Ukrainian case). *Revista Amazonia Investiga*, 12(61), 212-223.
- Soltys, D. (2023). THE CONCEPTS OF QUALITY AND ACCOUNTABILITY IN GENERAL AND HIGHER EDUCATION. *Pedagogy and education management review*, 4, 4-12.
- Triyana, M. H., & Fianty, M. I. (2023). Optimizing Educational Institutions: Web-Based Document Management. *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(6), 1653-1659.
- Vorobyova, O. (2020). THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION THROUGH THE PRISM OF VALUES AND TARGETING OBJECTIVES OF EDUCATIONAL ACTIVITY. *Innovative Solution in Modern Science*, 4(40), 75-87.