



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE EDUCACIÓN

CARRERA: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

TEMA

**LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL
PROCESO DE ADMISIÓN DESDE EL RECLUTAMIENTO HASTA SU
MATRICULACIÓN EN LA ESCUELA DE NEGOCIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE GUAYAQUIL EN EL PERÍODO 2016**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

AUTORA

YANINA RODRÍGUEZ CRUZ

TUTORA

LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

GUAYAQUIL – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, Judith Erazo de Falconí, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: “La administración de documentos y su influencia en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de Guayaquil en el periodo 2016”, ha sido elaborado por la señorita Yanina Zulema Rodríguez Cruz bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

TUTORA



LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yanina Zulema Rodríguez Cruz con cédula de ciudadanía No. 0915923288 en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

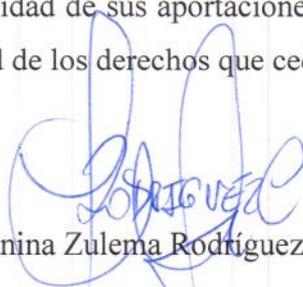
Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación: “La administración de documentos y su influencia en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de Guayaquil en el periodo 2016”

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



Yanina Zulema Rodríguez Cruz

AUTORA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haber permitido que cumpla una de mis metas como concluir este proyecto y obtener mi título de tercer nivel.

Un agradecimiento especial a mi madre y toda mi familia que siempre me alentaron a seguir por mis ideales en pro del bienestar familiar.

A mi tutora la Lcda. Judith Erazo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como su paciencia para guiarme en este proyecto.

Mi agradecimiento a la Ing. Evelyn Arias por su apoyo y conocimientos impartidos en la culminación del presente proyecto.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, quién me ha guiado, dándome fuerza para seguir adelante en mis momentos de flaqueza, enseñándome con su amor a no desfallecer y seguir adelante en mis metas.

A mi madre Gloria Cruz que ha sabido formarme con buenos valores, sentimientos, los mismos que me han servido en los momentos críticos en mi vida.

A mi padre Brimelso Rodríguez, a pesar que físicamente no está, sé que desde cielo siempre estará cuidándome y guiándome.

A mi hija Cristy Belén Tubay Rodríguez, un especial agradecimiento porque ella tuvo que esperar muchas horas sin mi compañía, sin entender por su corta edad. Mi princesa quien me llenaba de ánimo a través de su sonrisa.

A mis hermanos Darwin, Byron y Fabricio quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento.

A José F. que ha estado conmigo en los momentos más turbulentos, no fue fácil, pero me motivó y me brindó su ayuda desinteresadamente.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	I
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	3
1.1 TEMA.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5 OBJETIVO GENERAL	4
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.8 DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.9 PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO	6
1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	6
1.11 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	7

CAPÍTULO II.....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	10
2.2.1 LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	10
2.2.2 PROCESO DE ADMISIÓN.....	25
2.3 MARCO LEGAL	35
2.4 MARCO CONCEPTUAL	41
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1 FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN...43	43
3.3 DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.4 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA	44
3.5 PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS ...47	47
3.6 CONCLUSIONES PRELIMINARES.....	61
CAPÍTULO IV	63
LA PROPUESTA	63
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	63
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	63
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	63
4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	63
4.5 LISTADO DE LOS CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA	64
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	66

4.6.1	INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE GUAYAQUIL	66
4.6.2	OBJETO	67
4.6.3	RESPONSABILIDADES	67
4.6.4	TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	68
4.6.5	DESARROLLO	68
4.6.6	DOCUMENTACIÓN.....	78
4.6.7	FLUJO DE PROCESOS.....	79
4.6.8	FORMULARIO DE ADMISIÓN.....	80
4.6.9	BASE DE DATOS DE ASPIRANTES	86
4.7	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	87
4.8	IMPACTO/BENEFICIO/RESULTADO	89
	CONCLUSIONES	91
	RECOMENDACIONES.....	92
	REFERENCIAS	93
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Expresiones de gestión documental.....	12
Tabla 2 Datos de Población y muestra.....	44
Tabla 3 Recursos.....	45
Tabla 4 Medio de información.....	47
Tabla 5 Requisitos para proceso de admisión.....	48
Tabla 6 Tiempo de recopilación de requisitos.....	49
Tabla 7 Tiempo de respuesta a solicitud.....	50
Tabla 8 Etapas del proceso de admisión.....	51
Tabla 9 Recepción de documentos a través de la plataforma institucional.....	52
Tabla 10 Unidad de recepción de documentos.....	53
Tabla 11 Normas para la administración de documentos.....	54
Tabla 12 Tiempo de gestión de documentos.....	55
Tabla 13 Manejo simultaneo de programas.....	56
Tabla 14 Forma de entrega de documentos.....	57
Tabla 15 Necesidad de un instructivo para la gestión documental.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Medio de información.....	47
Gráfico 2 Requisitos para proceso de admisión	48
Gráfico 3 Tiempo de recopilación de requisitos.....	49
Gráfico 4 Tiempo de respuesta a solicitud.....	50
Gráfico 5 Etapas del proceso de admisión.....	51
Gráfico 6 Recepción de documentos a través de la plataforma institucional.....	52
Gráfico 7 Unidad de recepción de documentos.....	53
Gráfico 8 Normas para la administración de documentos	54
Gráfico 9 Tiempo de gestión de documentos.....	55
Gráfico 10 Manejo simultaneo de programas.....	56
Gráfico 11 Forma de entrega de documentos.....	57
Gráfico 12 Necesidad de un instructivo para la gestión documental.....	58

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación tiene como objetivo elaborar un instructivo que permita identificar, organizar y controlar las actividades que se realizan en las dependencias involucradas en el proceso de admisión, desde el reclutamiento hasta su matriculación de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, con la finalidad de optimizar los tiempos de respuestas a los aspirantes y eliminar reprocesos por falta de cumplimiento en la entrega de documentos. En la actualidad la organización no cuenta con un control de documentos al momento de ser entregados por el aspirante, dado que no existe una entrega ordenada de los mismos, lo que conlleva al extravío y traspapeleo de información. Por esta razón y luego de ser encuestados y entrevistados a los involucrados en el proceso, se vio la necesidad de establecer un documento que determine el campo de acción y responsabilidades de cada uno de los participantes en el proceso de admisión. En esta investigación, también se detectó que hace falta la implementación de una plataforma institucional, que permita a los aspirantes registrar toda la documentación vía digital, de tal manera que se logre identificar los tiempos de entrega y recepción de documentos, así como su verificación previo a la evaluación del proceso de admisión; lo que dará como resultado un proceso optimizado y desarrollado dentro de los tiempos definidos en el Plan de Admisión. Las mejoras propuestas conllevan a una revisión de funciones del personal administrativo, pues los controles propuestos generan nuevas responsabilidades que deberán estar descritas en el documento que detalle las responsabilidades del cargo, con la finalidad de lograr un compromiso con los cambios descritos en el instructivo para la administración de documentos en el proceso de admisión propuesto en esta investigación.

PALABRAS CLAVE: administración, gestión, documentos, admisión.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo determinar las causas que provocan las falencias en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta la matriculación, con la finalidad de proponer herramientas que ayuden a mejorar la gestión de documentos en los programas de maestrías de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de la ciudad de Guayaquil.

Se plasma las circunstancias que han llevado al análisis del presente estudio, desde el planteamiento del problema, objetivo y delimitación del problema para iniciar la investigación.

Se enmarca los antecedentes en base a la indagación y se analiza proyectos realizados acerca del mismo tema. La administración de documentos es una temática no muy abordada en el desempeño de los procesos de admisión; sin embargo se resalta la validez y la importancia que tiene como gestión para optimizar los tiempos y movimientos del proceso. Así mismo se rescata aspectos fundamentales de las etapas del proceso de admisión, específicamente el reclutamiento como instancia inicial y la matriculación como la fase final. El marco legal que sustenta el estudio está representado por la Ley Orgánica de Educación Superior y el Reglamento de Régimen Académico.

Además se expone la metodología, técnicas e instrumentos de la investigación, que permitieron la recolección de datos, entrevistas, cronogramas, presupuestos y resultados preliminares.

Se presenta como propuesta, un Instructivo para el control de documentos en el proceso de admisión de la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de la ciudad

de Guayaquil, que propone en forma factible, mejorar la problemática detectada al inicio de la investigación.

Finalmente se llega a conclusiones y recomendaciones para que el estudio sea considerado como parte de nuevos planes de mejora en el aspecto de gestión documental.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 TEMA

La administración de documentos y su incidencia en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de Guayaquil en el período 2016.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil se realiza la planificación de la administración de los diferentes programas. En la actualidad la planificación del programa de admisión no está debidamente documentada y socializada con sus responsables, lo que conlleva al desfase en el desarrollo de cada una de las etapas del proceso de admisión.

Los documentos que entregan los aspirantes para el proceso de admisión, no son revisados en forma rigurosa en cada instancia del proceso; por lo tanto no tienen la fluidez adecuada para optimizar el tiempo en los niveles de decisión.

Los departamentos involucrados en el proceso incurren en errores de planificación, organización y control de documentos que avalan la matrícula del estudiante. Esto se debe a que no existe un instructivo que detalladamente indique los pasos a seguir en cada instancia del proceso de admisión.

En la etapa de reclutamiento no existen filtros de control que permitan realizar una correcta selección del perfil del aspirante deseado para la Escuela de Negocios, lo que ocasiona un prolongado incremento en el tiempo de espera y un desgaste operativo al

momento de seleccionar a los aspirantes que continúan en el proceso luego de haber rendido el examen de admisión.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la administración de documentos en el proceso de admisión ejecutado en el periodo 2016 en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los antecedentes y referentes teóricos en la administración de documentos en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?

¿Cuál es el estado actual de la administración de documentos en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Universidad de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?

¿Qué propuesta de transformación podría incidir en la administración de documentos en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Universidad de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?

¿Qué factibilidad puede tener una propuesta para contribuir en la administración de documentos en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Universidad de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?

1.5 OBJETIVO GENERAL

Determinar las causas que provocan las falencias en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta la matriculación, con la finalidad de proponer herramientas que ayuden a mejorar la gestión de documentos.

1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Sistematizar los fundamentos teóricos relacionados con la administración de documentos y el proceso de admisión en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil.

Diagnosticar el estado actual de las actividades de la administración de documentos en el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil.

Elaborar una propuesta que permita direccionar sistemáticamente las actividades en el proceso de admisión en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil.

Valorar las acciones propuestas para contribuir a la correcta administración de documentos del proceso de admisión en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil.

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dada la importancia del control, registro y administración de los documentos del proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas, se propone realizar el levantamiento de información del proceso en mención.

Debido a los retrasos en las diferentes instancias del proceso, El traspapeleo de requisitos entregados por los aspirantes en el proceso de admisión y la falta de organización de los documentos para evaluar a los aspirantes, es necesario identificar los cuellos de botella en el reclutamiento, evaluación y admisión de aspirantes con la finalidad de realizar una trazabilidad documental durante todas las instancias del proceso de admisión.

En la etapa de reclutamiento del proceso de admisión, se debe completar un expediente del aspirante que está compuesto por una serie de requisitos documentales para que el aspirante pueda presentarse al examen, en esta etapa del proceso se ha evidenciado que el

departamento responsable del reclutamiento incumple con la entrega del expediente de las siguientes maneras: expediente incompleto, es decir requisitos faltantes, desfases en tiempos de entrega de los expedientes al área académica, lo que ocasiona toma de exámenes tardíos y al momento de la evaluación ausencia de notas de los exámenes por retraso en proceso.

1.8 DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto es realizado para poder mejorar la administración de documentos en el proceso de admisión, el cual contiene los siguientes procedimientos:

- Reclutamiento de aspirantes
- Evaluación de aspirantes
- Admisión de aspirantes

Este proyecto se lo realizará en el periodo 2016.

1.9 PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Con el desarrollo de esta investigación, se espera optimizar el tiempo de respuesta del proceso de admisión mediante una eficiente administración de documentos y eliminar los reprocesos existentes por la desorganización de los mismos entre los diferentes departamentos involucrados.

Así como también, se realizarán propuestas de sistematización de formularios y requisitos necesarios para el proceso de admisión, de manera que se logre disminuir o eliminar el extravío y traspapeleo de información. Lo que conlleva a la propuesta, que los aspirantes logren registrar sus datos en los respectivos formularios en línea y también darles el acceso de adjuntar sus documentos y requisitos del proceso de la misma manera.

1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Administración de documentos

Variable Dependiente: Proceso de admisión

1.11 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Conceptualización	dimensiones
<p>Variable independiente: Administración de documentos</p>	<p>Administración de documentos es el conjunto de normas que sirven para administrar y organizar el flujo de documentos dentro de una organización, las mismas que son aplicadas desde la emisión hasta su conservación, y permiten determinar la ubicación exacta de ellos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos físicos y digitales. • Gestión documental y la gestión de información • Gestión Documental y la gestión de archivos. • Finalidad de la gestión documental.
<p>Variable dependiente: Proceso de admisión</p>	<p>La admisión es un proceso que permite determinar la idoneidad y la selección de los aspirantes a los programas ofertados por las instituciones educativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El reclutamiento como inicio del proceso de admisión. • La evaluación, la entrevista y la selección de los aspirantes. • La admisión y la matriculación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La Administración de Documentos puede ser considerada bajo los procesos de la administración en general, es decir:

Se trata de la aplicación de los paradigmas y de las técnicas de la administración general a los archivos, entendidos como unidades logísticas de las organizaciones con medios (humanos y materiales) y actividades (prestación de servicios) que deben gestionarse con la profesionalidad de cualquier (...) área funcional de una organización (...). (Cruz Mundet & Díez Carrera, 2011)

Sobre este mismo tema se investigó en un trabajo de titulación para pregrado de la Escuela Superior Politécnica del Litoral y que en la parte pertinente servirá para los propósitos de esta investigación. (Hidalgo Cevallos, Hidalgo Ley, & Vizqueta Silva, 2012) “Proyecto de Inversión para la implementación de una empresa de administración, almacenamiento y digitalización de documentos (archivos pasivos) en la ciudad de Guayaquil”. (Tesis de pregrado)

Según memorándum del presidente de Estados Unidos publicado en agosto de 2012 manifiesta:

Los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y el soporte de los principios de la transparencia, participación y colaboración. Los documentos bien gestionados se pueden utilizar para evaluar el impacto de los programas, para mejorar los procesos de trabajo y para compartir conocimientos entre instancias del gobierno. Los documentos protegen los derechos e intereses de los ciudadanos y hacen a los

funcionarios responsables de sus acciones. Los documentos permanentes documentan la historia de nuestra nación. (García Morales, 2013).

Existen autores que se refieren a la gestión documental como: “la parte de la actividad administrativa, en la que se receipta, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documentos históricos”. (Fond Aranda, Ruiz Rodríguez, & Mena Mugica, 2012). Caso de estudio: Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Martha Abreu de las Villas, Cuba. *Revista Española de Documentación Científica*, 35 (4), 2012.

El proceso de admisión se realiza de acuerdo a Reglamentos de cada país y de acuerdo a las políticas internas de cada Universidad.

En la universidad de Cuenca “La admisión es un proceso mediante el cual se determina la idoneidad y se selecciona a los aspirantes a un programa de posgrados ofertado por la Universidad, a través de un procedimiento específico que garantice la calidad académica e igualdad de oportunidades, y que estará sujeto a la disponibilidad de cupo previsto en el programa y autorizado por el Consejo de Educación Superior”. (Universidad de Cuenca, 2010), Mientras que en la Universidad de Chile indican que el proceso de admisión (...) “debería responder a los principios de transparencia e imparcialidad, y a la vez porque el proceso de admisión tenga como base el reconocimiento al mérito y rendimiento de los estudiantes, considerando sus respectivos entornos educativos”. (Diario La Nación, 2016)

Rectores definen criterios para que UES privadas adscriban a sistema PSU

Habría que decir también que el proceso de admisión en la Universidad de Postgrado de la Universidad de Piura comprende desde “la inscripción, la evaluación de méritos y conocimientos, y la matricula. La selección de los postulantes es realizado por el jurado examinador de cada programa de Posgrado encargado de revisar los expedientes, tomar el

examen de conocimientos y realizar la entrevista” (Universidad de Piura, 2015) Reglamento de admisión a los estudios de Posgrado de la Universidad de Piura, 2015)

2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.2.1 LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

Administración

(Louffat, 2012) Con respecto a la conceptualización de Administración manifiesta que es el proceso administrativo encargado de administrar los recursos administrativos en las diferentes áreas administrativas.

Es un proceso que ayuda a planificar, organizar, dirigir y controlar recursos administrativos, sean éstos materiales, financieros y de talento humano en determinada organización, empresa o institución.

El Documento

Documento es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, películas, fotografías, etcétera) en lenguaje natural o convencional. Es el testimonio de una actividad del nombre fijado en un soporte. (Guativa, 2008)

Entonces, si se habla de la administración de documentos en la escuela de negocios de Administración de Empresas se estudiará la planificación, coordinación, ejecución y control de los documentos administrativos en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta la matriculación.

Usualmente los documentos se dividen en las siguientes etapas:

- Archivo de Gestión
- Archivo Central

- Archivo Histórico

Archivo de Gestión:

Archivo de gestión o de oficina es aquel donde se reúne la documentación en trámite, en busca de solución de los asuntos iniciados, la cual es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las solicitan.

Importancia de los archivos de gestión:

- Facilitan el control y seguimiento de la documentación.
- Fuente de consulta para la toma de decisiones.
- Iniciador del proceso de normalización archivística (archivo total).
- Contribuye a facilitar el cumplimiento de los principios que informan las actuaciones de la administración, los de eficacia y eficiencia.
- Contribuye a facilitar el cumplimiento de los principios de legalidad y transparencia de la administración

Archivo Central:

Archivo central es la unidad administrativa donde trasladan los archivos cuya gestión ha finalizado, y seguirán activos con el objeto de consulta para cualesquiera de los empleados de la institución que desee revisarlos.

Archivo Histórico:

Archivo histórico es el área administrativa donde reposan los archivos que deben estar organizados, clasificados y conservados, a fin de facilitarlos inmediatamente. Los documentos sufren cambios en su proceso de archivo.

Actualmente se habla más que de administración, de gestión documental como proceso sistemático para alcanzar resultados eficientes y eficaces.

La gestión documental es el conjunto de actividades que permiten gestionar y controlar de forma sistemática la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos. (García Morales, 2013)

La gestión documental es un sistema porque se refiere a los diferentes elementos que se interrelacionan y que interactúan en una organización para conseguir una finalidad. En el caso del presente estudio la gestión, entonces, se da desde el inicio, durante el proceso, hasta obtener al resultado.

En la gestión documental “se utilizan dos expresiones: *record mangement* y *document management*.” (Russ, 2015), al transcribir a español su significado es similar según los autores:

Tabla 1 Expresiones de gestión documental

<i>Record mangement</i>	<i>Document management</i>
<p>Refleja más la organización y la conservación de los documentos a lo largo de ciclo de vida.</p> <p>Es la documentación que proporciona información sobre la actividad de la organización.</p> <p>Centra su atención en :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Control administrativo ● Almacenamiento ● Cuadro de clasificación ● Conservación ● Reglamentos y legislación ● Medios de almacenamiento ● Integración de series 	<p>Se basa en la naturaleza dinámica y transaccional de la información contenida en el documento.</p> <p>La información contenida en un documento es significativa para los usuarios que la consultan.</p> <p>Centra su atención en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Uso operacional ● Workflow ● Indexación ● Revisión y control de versiones ● Necesidades operacionales ● Contenido informativo ● Piezas individuales

La gestión de documentos en una organización sirve para las personas que realizan las actividades de coordinación y control de todo lo relacionado con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Los involucrados en la gestión documental pueden ser administrativos o jerárquicos.

La gestión documental está interrelacionada con la gestión de la información, porque se refiere a las actividades que tienen que ver con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda.

También se relaciona con la gestión de archivos porque son sistemas que permiten múltiples bases de datos de manera simultánea, y aseguran la fácil identificación, organización, acceso y mantenimiento de los archivos. Además la gestión de archivos constituye el núcleo fundamental del soporte de los sistemas de información.

(Parera, 2007) Define a la organización de documentos como el proceso que permite tener la documentación en perfecto orden y estado de conservación. El archivo organizado puede considerarse óptimo solo cuando proporciona los mejores servicios a la organización con el menor costo.

El diseño y archivo de documentos se organizará según los siguientes criterios:

- Los documentos se clasificarán respetando la procedencia del documento.
- Se archivarán y se establecerán en series documentales
- Se ordenarán en orden cronológico, numérico y alfabético
- Los archivos centrales se clasificarán de acuerdo al principio de las secciones documentales y al orden original

La gestión documental de una empresa está orientada a las personas que conforman la organización, dependiendo de su procedencia puede clasificarse en tres tipos:

Ambiental: Organización ambiental es el material que forma parte del conjunto de documentación de la empresa, normalmente el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa. (Russ, 2015)

Interna: Organización interna es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna. (Russ, 2015)

Corporativa: Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc. (Russ, 2015).

Archivo de los documentos

Dentro de la gestión de documentos, es importante referirse al archivo de los mismos, pues toda organización o empresa sea pública o privada, en el transcurso de su gestión, requiere conservarlos como instrumentos de soporte o testimonios que permitan tomar decisiones por parte de sus directivos.

El archivo, permite a una organización tener el control de documentos con el acceso, consulta y valoración de toda la información que circula en forma permanente y periódica en la institución.

“Los archivos son información igual que las bibliotecas, los centros de documentación, los museos, los cuales adquieren, registran, analizan, almacenan, recuperan y difunden, en sentido general, la información”. (Fond Aranda, Ruiz Rodríguez, & Mena Mugica, 2012)

Clasificación del archivo de documentos

Los archivos pueden clasificarse de acuerdo a su ubicación, contenido, frecuencia y tiempo de soporte.

Por su ubicación: centralizado, descentralizado y mixto.

Centralizado: Son los archivos que prestan servicio y centralizan todos los documentos de la organización.

Descentralizado: Cuando cada unidad de la organización tiene sus propios archivos.

Mixto: Se llama a los archivos descentralizados con control central. Es decir existe un archivo central y varios archivos descentralizados bajo la coordinación central.

Por su contenido: público y privado

Archivo público: Son los documentos emitidos por las entidades públicas regentadas por el Estado y se derivan de la prestación de un servicio.

Archivo privado: Son documentos emitidos por las instituciones privadas que se derivan de una investigación. Se los puede declarar públicos cuando el acceso a esta información está al alcance de los usuarios.

Por la frecuencia de su utilización: activo de gestión, semiactivo y definitivo.

Activo o de gestión: Son todos los archivos de la organización que son consultados frecuentemente.

Semiactivo: Son aquellos archivos que han sido retirados del archivo activo en vista que ha finalizado su vigencia administrativa, además tiene la finalidad de comprobar operaciones realizadas.

Definitivo: Llamado también archivo pasivo o inactivo en él se archivan los documentos que cumplido el tiempo estipulado en la organización. Se almacenan allí hasta su destrucción.

Por el tiempo de soporte utilizado: papel y electrónico

El desarrollo de TICs en las organizaciones ha originado que los documentos que forman parte de los archivos se presenten de forma física (papel) y de manera electrónica.

Papel: Son todos los documentos en formato de papel y pueden ser textuales, gráficos, imágenes, etc. Se archiva de manera tangible y puede ser en carpetas.

Electrónico: El archivo electrónico permite almacenar en medios electrónicos los documentos manejados por la organización, los mismos que tienen la misma validez que los archivos convencionales. Son almacenados en el disco duro de la computadora o en algún medio de almacenamiento externo.

Ventajas del archivo electrónico

- Elimina el extravío
- Rápido acceso a la información
- Incrementa la productividad
- Permite trabajar simultáneamente
- Diferentes sistemas operativos puede tener acceso a los archivos electrónicos
- Los documentos se pueden remitir con firma digital
- Favorece conservación de archivos
- Evita el desperdicio de papel

En la actualidad existe una variedad de soportes electrónicos y digitales como:

Documentos ofimáticos, Documentos derivados de los procesadores de textos, hojas de cálculos, gráficos, etc., documentos elaborados en diferentes versiones de software.

Cartográficos, documentos específicos utilizados en planos, mapas que serán utilizados con un fin específico. Pueden ser archivos por un valor artístico e histórico.

Correos electrónicos: Son los documentos electrónicos creados para enviar o recibir diferentes tipos de archivos como imágenes, sonidos, videos, programas, etc. a través de ordenadores conectados a una red. En la actualidad el archivo electrónico es el más usado en las organizaciones. En los correos electrónicos se puede adjuntar todo tipo de archivos electrónicos.

Las ventajas del correo electrónico, entre otras, facilita la edición compartida de documentos; ahorra en consumo de material de oficina; distribuye los mensajes de manera rápida y económica; facilita el tratamiento automatizado de la información, los mensajes pueden ser enviados de la misma forma a un individuo, un grupo y un gran colectivo.

Entre las desventajas del correo electrónico se encuentra que no existe fiabilidad; no se puede enviar objetos físicos; permite el ingreso de correspondencia no deseada; es fácil que un archivo se infecte de virus y personas no autorizadas pueden acceder a la información.

En la gestión documental los archivos electrónicos optimizan el registro, almacenamiento y recuperación de la información. Los archivos electrónicos deberán ser actualizados frecuentemente de acuerdo a la tecnología y se clasifican en:

Imágenes, videos y audio digital, son los documentos que constituyen de soporte en casos judiciales.

Mensajes generados de las redes sociales, son mensajes remitidos en Facebook, twitter, Instagram, entre otros, y pueden ser utilizados dentro de un proceso.

Formularios electrónicos, son formularios que son diligenciados por los ciudadanos y se sirven para realizar trámites en línea.

Base de datos, son las bases creadas para que los datos se interrelacionen y así obtener un rápido acceso, manipulación y extracción mediante subconjunto de datos determinada información.

Páginas web, La página web constituye uno de los recursos más importantes para obtener información, está conformada por textos, patrones multimedia e hipervínculos.

Procedimiento para el archivo de documentos:

Cuando la comunicación ha sido autorizada para su archivo pasará por cinco etapas

- Inspección

- Clasificación
- Codificación
- Distribución
- Archivo

Inspección: Consiste en comprobar que toda la documentación sea revisada antes de ser archivada.

Clasificación: Es el proceso mediante el cual se determina el nombre, el asunto, u encabezamiento bajo el cual se debe archivar y esto facilitará su ubicación.

Codificación: Es el proceso donde se determina el encabezamiento bajo el cual se va a archivar los documentos. Proporciona al documento dirección, exactitud y rapidez a la vida de un archivo.

Distribución: Es el proceso de ordenar los documentos alfabéticamente desde su codificación, paso que agiliza la colocación de la documentación en los archivos.

En las organizaciones donde existe cantidad de correspondencia para archivar se utilizan equipos a fin de agilizar su clasificación y distribución.

Archivar: Es el proceso de colocar los documentos en las carpetas de los archivos.

Conservación de los documentos

La organización debe establecer seguridades para salvaguardar y almacenar los documentos en buen estado como soporte de la gestión para el cual fue creado, pueden ser presentados en auditorías, en casos legales.

“Los documentos de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes, debiendo preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma”. (Parra, 2005)

En la organización se archivan los documentos que tengan valor y los sin valor deben ser destruidos. Para este procedimiento deberá seguir las normas internas de la institución.

Consulta de Documentos

Consiste en el derecho al acceso que tienen los usuarios de una organización para conocer la información contenida en sus archivos, y de ser el caso obtener copia de los mismos.

Almacenamiento de documentos

Los documentos deben ser almacenados en mobiliario para archivos, entre ellos, estanterías, cajas, archivadores, archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, para su conservación física y deben estar organizados a fin de ser requeridos posteriormente.

Para un adecuado almacenamiento todos los archivos de la organización deberá contar con:

- Plan de prevención de riesgos
- Programa regular de inspección y mantenimiento
- Plan de contingencia

Ciclo vital de los documentos

El ciclo de vida de documentos inicia desde la creación hasta su conservación y/o destrucción, el mismo que cursa varias etapas:

- Creación
- Distribución
- Archivo
- Protección

- Localización
- Transferencia
- Conservación o destrucción

La creación de los documentos está fundamentada mediante los reglamentos internos de cada organización, los documentos son determinados de acuerdo al ciclo en que se encuentren:

Pre archivista: periodo de creación

Activa: Cuando el documento cumple con el objetivo por cual fue creado

Semiactiva: documento que no es usado, pero conserva su valor.

Eliminación de Documentos

La eliminación de documentos es un procedimiento por el cual las series documentales que ya hayan perdido su valor técnico, administrativo, financiero, legal o hayan cumplido su plazo de conservación documental, son retiradas de los archivos para proceder con su eliminación. (Manual INEC)

La eliminación se realiza por medio de métodos que garanticen que los documentos, en especial documentos confidenciales no se puedan componer. Uno de los métodos es la máquina destructora de papeles.

Las políticas para la eliminación de documentos pueden ser:

- Todos los documentos que repose en los archivos pasivos por más de cinco años.
- Documentos que se hayan creado temporalmente o cumplieron el objetivo para el cual fueron creados.
- Solicitudes de suministros de almacén de que hayan sido descargados.
- Copias de información contable, cuyos originales reposen en los departamentos financieros.

- Tarjetas de felicitación, invitaciones a eventos,
- Formato y plantillas que estén fuera de uso
- Documento que por error llegaron a la dependencia.
- Borradores que hayan servido para emitir un documento definitivo
- Catálogos y publicaciones externas
- Documentos cuyo trámite haya concluido
- Los mensajes electrónicos que contengan una comunicación incluida en un procedimiento.

La gestión de documentos, está relacionada también con la gestión de calidad de las instituciones a través de un conjunto de normas vinculadas entre sí, cuyo objetivo es la mejora continua. Estas normas son evaluadas a través de los indicadores de la satisfacción al cliente.

En la gestión documental es importante entrevistar a las personas de la organización, las mismas que son quienes conocen por su experiencia cómo evoluciona la institución.

El éxito de la gestión documental depende del grado de colaboración de los empleados de todas las unidades y de la institución. (Fond Aranda, Ruiz Rodríguez, & Mena Mugica, 2012)

La gestión de documentos y archivos se inicia desde su origen, como soportes que demuestran hechos y duran el tiempo que determine la institución, estos soportes pueden ser archivos administrativos, contables, documentación técnica y documentos varios que maneje la organización.

Además todo tipo de documentos en diferentes formatos como papel, fax, listados, procesador de textos y hojas de cálculo pueden unificarse en versión PDF para su conservación segura e inalterable.

Finalidad de la Gestión Documental.

La gestión de documentos pretende alcanzar lo siguiente:

- Mostrar la evidencia de las actividades.
- Documentar la toma de decisiones.
- Permitir la rendición de cuentas y la transparencia administrativa.
- Cumplir los requisitos legales.
- Ofrecer protección y soporte en caso necesario.
- Interrelación con la administración general.
- Mantener la memoria colectiva.

Mostrar las evidencias de las actividades: significa sacar a la luz toda la información para que los involucrados en el proceso tengan acceso a ellos. Las evidencias se refieren a formularios, reglamentos, instructivos, informes, actas, listas, solicitudes, etc. que sirven de respaldo a la toma de decisiones.

Documentar la toma de decisiones: Los documentos son importantes a la hora de tomar decisiones en una organización por parte de los gerentes, directores, coordinadores y otros niveles de decisión. Es decir cuando ellos van a planificar, coordinar, dirigir y controlar los recursos existentes dentro de la empresa. Las decisiones que los ejecutivos de la organización tomen serán de acuerdo a los datos provenientes de fuentes externas e internas y que se basan en la clasificación y Control de Gestión.

Permitir la rendición de cuentas y la transparencia administrativa: Es un proceso sistemático por el cual las personas que se encargan de tomar las decisiones en una organización, tienen la obligación de responder con responsabilidad y dar a conocer a todos los interesados, lo actuado y ejecutado en determinado período.

La transparencia administrativa es la apertura que tienen las instituciones públicas o que manejan recursos estatales, para que todos los interesados conozcan las disposiciones y

medios establecidos para interpelar, cuestionar y modificar las acciones del Estado, Además sirve para el ejercicio de la ciudadanía desde el punto de vista del consumidor o usuario con derecho al acceso de los expedientes de la administración.

Cumplir los requisitos legales: los documentos de una institución sirven para cumplir con los requerimientos de los diferentes instrumentos legales de organismos de control tanto nacionales como internacionales. El fiel cumplimiento de los requisitos legales es un requisito importante dentro de una organización, además es el control donde nos indica que la organización está cumpliendo con los organismos pertinentes.

Así mismo garantiza los procedimientos adecuados que permiten la planeación, ejecución, revisión y verificación de los documentos. La organización mediante este procedimiento podrá demostrar legalmente que sus procesos son de fácil acceso.

Ofrecer protección y soporte en caso necesario: los documentos sirven de base para la operatividad de la gestión en una empresa, además permiten justificar la toma de decisiones. Los soportes pueden ser de tipo administrativo, contable, legal, etc. Esto se refiere a las técnicas que se usan para proteger y resguardar todo lo susceptible a robo, pérdida o daño.

Es preferible contar con controles efectivos de seguridad que nos permitan reducir niveles de vulnerabilidad administrativa.

Es necesario establecer políticas de seguridad a la información de la organización según nómina adjunta:

- Identificar lo que se debe proteger (Información sensible).
- Establecer niveles de prioridad de la información.
- Conocer las consecuencias que traería la pérdida de datos sensibles.
- Identificar las amenazas y vulnerabilidades de la red informática.
- Realizar un análisis de costos en caso de sufrir pérdida de información.

- Implementar un sistema de respuesta a incidentes y recuperación para disminuir el impacto en la pérdida de los datos.

Interrelación con la administración general: la gestión documental se interrelaciona con la gestión de calidad porque el sistema de calidad está basado en normas ISO. Los documentos tienen que estar archivados o en sistemas informáticos con acceso libre a todo el personal implicado. Hay que tener igualmente un archivo probatorio, ya sea físico o informático, de las distintas entregas de documentación a personal implicado.

Mantener la memoria colectiva.: En la gestión documental la memoria colectiva son el conjunto de conocimientos, que se interrelacionan entre un colectivo y su entorno dentro de una organización. Los comparten con el grupo con el pleno objetivo de homogenizar y mejorar los resultados con la plena convicción de la mejora continua.

Ventajas de la Gestión Documental

A continuación se enumera las ventajas que aporta la gestión documental en las organizaciones:

- Reduce la necesidad de manipular y almacenar la información
- Reduce el costo de operaciones
- Facilita el acceso a la información y permite compartirla
- Mejora la productividad
- Acelera el tiempo de respuesta
- Agilita el proceso de trabajo
- Asegura la optimalización de recursos
- Documenta las actuaciones de la empresa
- Ofrece apoyo ante acciones legales
- Asegura su preservación histórica

Desventajas de la Gestión Documental

En la gestión documental así como existen ventajas, también hay desventajas que entre ellas tenemos el factor económico, personas no autorizadas pueden acceder ilícitamente a los datos en una computadora, riesgo de violar alguna ley u otros reglamentos de rastreabilidad y resguardo de la información.

2.2.2 PROCESO DE ADMISIÓN

Es un proceso administrativo que establece normas y procedimientos aprobados por el máximo organismo regulador de la educación superior para acceder a la universidad.

El proceso de admisión comprende: la inscripción, evaluación de méritos y conocimientos, entrevista, admisión y matriculación del aspirante. (Universidad de Piura, 2015)

Otros autores como por ejemplo (Schuller, 2016), llama al proceso de admisión como la selección, principios de transparencia e imparcialidad, para reconocer el mérito y rendimiento de los aspirantes.

Entonces, la Admisión tiene que ver con todas las actividades determinadas secuencialmente en relación a un proceso permitiendo seguir normas establecidas en la duración y flujo de documentos para lograr algún resultado específico. En esta investigación se permitirá el reclutamiento, la evaluación y selección de los mejores aspirantes de acuerdo a la normativa externa e interna que se encuentren vigentes.

Una de las ventajas del proceso de admisión es que los aspirantes muy bien calificados podrían constituirse en alumnos que aporten con sus experiencias no solo a la institución donde laboran, sino que podrían convertirse en profesionales con un alto nivel de calidad académica y protagonistas de los cambios que necesita el país en la actualidad.

Los aspirantes que se someten a este proceso de admisión son candidatos que aspiran a acceder a un cupo dentro de una institución educativa, es decir son postulantes o solicitantes para una admisión determinada.

Reclutamiento

Según (Mondy & Robert, 2005) es el proceso que consiste en atraer personas en forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas (...).

El reclutamiento forma parte de la gestión administrativa porque junto a la planificación y selección de aspirantes permite calificar a los candidatos en forma adecuada. Puede ser interno y externo.

El reclutamiento externo utiliza técnicas para contactar a los futuros candidatos a través de:

- Consulta de base de datos de candidatos que se presentaron espontáneamente o en otros reclutamientos.
- Presentación de candidatos por parte de las empresas.
- Mensajes escritos masivos
- Contactos con organizaciones laborales.
- Contactos con universidades.
- Escuelas, asociaciones estudiantiles.
- Directorios académicos.
- Conferencias y charlas en universidades y escuelas.
- Colegios profesionales.
- Contactos con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua.
- Visitas a empresas

- Viajes para reclutamiento en otras ciudades.
- Anuncios en periódicos y en revistas.
- Internet: portales de empleo, listas de correo, grupos de noticias, anuncio en el sitio web de la institución.

Importancia del reclutamiento

Es importante porque ayuda a conseguir los mejores aspirantes, y para que haya buenos candidatos dependerá de la calidad de la institución que recluta. Sin este procedimiento no podría existir el nivel de calidad de estudiantes que se aspira alcanzar.

Análisis

Luego del reclutamiento se procede al análisis e investigación de las diferentes variables como por ejemplo metas de estudios, ponderación, valoración, entrevistas, financiamiento y experiencia laboral de los aspirantes.

Una vez realizado el respectivo análisis de los documentos de los aspirantes, se los convoca para presentarse a rendir las pruebas y luego a la entrevista para la correspondiente selección.

Cuando se reciben las hojas de vida se procede al primer análisis, es una preselección; después de ello se procede a elegir los candidatos que cumplan con los requisitos indispensables.

Los estudiantes que ingresan a la universidad deben cumplir dos condiciones fundamentales:

- Haber aprobado su secundaria o habilitación legal equivalente.
- Satisfacer los prerrequisitos exigidos por la carrera.
- El proceso de selección se divide en:

- Evaluación del cumplimiento de requisitos: La comisión designada examinará las carpetas recibidas y excluirá aquellas que no contengan los documentos requeridos.
- Evaluación remota: Cada una de las carpetas que estén completas son evaluadas por un Coordinador para la siguiente fase.
- Selección final mediante Comité de Admisión: Las carpetas de los aspirantes son evaluadas por este comité, según criterios que tienen que ver con, méritos, competencias y capacidades, para luego ser convocados a una entrevista presencial con el Coordinador general o su delegado.

Entrevista:

Es la técnica más utilizada y se trata de interlocución de dos o más personas en busca de información de cada uno de los entrevistados. Las entrevistas pueden desarrollarse en diversos escenarios y pueden ser 2 o más entrevistadores. En la entrevista se puede hablar de temas personales, o cualquier tema que se pueda imaginar. Actualmente las entrevistas se las puede realizar mediante Skype.

Según (Puchol, 2012) nos indica que la entrevista es una conversación entre un entrevistador y un entrevistado y tiene como objeto la búsqueda en común de la adecuación de un perfil del puesto y el perfil del candidato.

En toda entrevista es necesario cuidar ciertos detalles como: capacitar a los entrevistadores y construir un proceso de entrevistas adecuado y estructurado.

En el proceso de admisión las entrevistas se aplican para conocer del entrevistado:

Sus conocimientos, experiencias, actitudes, y motivaciones para optar por el perfil de la carrera a la que pretende ingresar. Y del entrevistador el aspirante conoce los aranceles, Reglamentos, documentos requeridos, ponderación de las evaluaciones, horarios, etc.

Existen varias modalidades de la entrevista entre ellas:

En función de las personas que intervienen

Un entrevistador, un entrevistado

Generalmente es la entrevista más común y se desarrolla en la oficina del entrevistador, o puede suceder que el entrevistador viaje a otras plazas. Regularmente dura una hora.

Dos o más entrevistadores, un entrevistado

En esta entrevista se realiza con dos o más entrevistadores de la misma empresa, y donde no tienen técnicas de entrevistas y piensan que cuatro o más ojos ven mejor que ojos. En esta modalidad el peso de la entrevista recae sobre los entrevistadores.

Entrevistas sucesivas

Son las entrevistas que se desarrollan regularmente los días sábados y en la cual los candidatos suelen ser entrevistados por varios funcionarios de la institución con un intervalo de media hora.

Entrevistas colectivas

En esta entrevista se puede aplicar una dinámica o discusión de grupo. En ella un grupo de candidatos se sientan en una mesa, mientras otro grupo hace de observadores. Se les sugiere un tema para debatir. En esta entrevista se medirá la capacidad de liderazgo, la

habilidad para la persuasión oral, la capacidad de análisis y la disposición para trabajar en equipo.

En función de la técnica

Entrevista estandarizada

Es una especie de cuestionario oral que se aplica indistintamente a todos los candidatos. En ella el entrevistador lee las preguntas y anota las respuestas. Se la utiliza cuando hay volumen de candidatos y busca obtener objetivos claros del candidato.

Entrevista libre

Es la entrevista mediante una charla informal donde se desea conseguir datos subjetivos acerca del candidato. En esta entrevista se plantea preguntas amplias y técnicas que forzarán al candidato a hablar.

Entrevista mixta

Entre las modalidades de entrevista la mixta es la más utilizada, sigue una guía de entrevistas en la que se detallan las tareas a ser exploradas.

Admisión

Admisión es el derecho que todo aspirante tiene a solicitar para ingresar a seguir los estudios en una determinada universidad en el país. Según la Tesis de (Aguilar, 2003), de acuerdo a los estándares internacionales se analiza las políticas de admisión en la universidad. Analizando que la educación superior es uno de los sectores estratégicos para el desarrollo de las sociedades modernas.

Todo aspirante a ingresar a la universidad debe cumplir los siguientes procesos en la admisión según (Universidad de Colombia, 2016):

- Pagar los derechos de inscripción para presentar la prueba de admisión
- Fecha establecida por la institución y aprobada por los organismos pertinentes.

- Formalizar la inscripción vía internet
- Ingresar a la página web de la institución e ingresar a inscripciones aspirantes
- Consultar la citación para presentar la prueba de admisión
- Presentar la prueba de admisión
- Consultar los puntajes de la prueba de admisión y los convocados que deben presentar pruebas específicas.
- Presentarse en la pruebas específicas
- Consultar la publicación de admitidos en los programas curriculares que aplican pruebas específicas
- Inscribir los programas curriculares
- Comprender cómo se realiza la admisión a la Universidad
- Consultar la publicación de admitidos a programas curriculares
- Consultar el calendario del proceso de registro y matrícula.

Pago inicial

El término pago presenta varios usos, uno de los más recurrentes habla que se trata de la entrega de un dinero o especie que se debe tras la prestación de algún servicio. También el concepto de pago se usa para denominar a la acción de desembolsar una determinada suma de dinero ante la compra, adquisición de un bien o servicio.

Matricula

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 una Institución de Educación Superior (IES). La condición de estudiante se mantendrá hasta el

inicio del nuevo periodo académico ordinario o hasta su titulación. (Consejo de Educación Superior, 2016).

El valor que una IES particular cobra al estudiante por una sola vez en cada período académico y que le permite acceder a los servicios generales de la institución, a un seguro básico de vida y de accidentes y al otorgamiento de certificaciones por una sola vez. (Consejo de Educación Superior, 2016)

Registro o lista oficial de personas o empresas, hecho con un fin determinado. De acuerdo a la reglamento del Consejo de Educación Superior, CES, las matrículas de clasifican en:

Tipos de matrícula

De acuerdo al Consejo de Educación Superior se estable los siguientes tipos de matrícula:

- Matrícula ordinaria
- Matrícula extraordinaria
- Matrícula especial

Matrícula ordinaria.- Es la matrícula que se lleva a cabo dentro del plazo establecido para matricularse, por la institución y no será mayor a 15 días. El estudiante que se registre en cada periodo académico cancelará un valor que no excederá al 10% del valor del arancel.

Matrícula extraordinaria.- Se llama matrícula extraordinaria al registro que se realiza una vez terminado el proceso de matriculación ordinaria. El IES particular podrá incrementar el valor de las matrículas hasta un diez por ciento (10%) sobre la matrícula ordinaria del valor fijado para este concepto.

Matrícula especial: Esta matrícula se establece en casos excepcionales autorizados por el organismo superior de la institución y colegiado superior de las universidades y escuelas politécnicas, va dirigidos a aquellos que por motivos de fuerza mayor no lograron

matricularse de manera ordinario o extraordinario. Petición que deberá estar sustentada con documentos. Se realizará 15 días posteriores al cierre de las matrículas extraordinarias.

El CES, establece que para los programas de posgrados sólo existen periodos de matrícula ordinario y extraordinario.

Anulación de matrícula: Se declara anulada la matrícula una vez que el organismo académico de la institución haya verificado que se ha violado las normativas vigentes.

Matrícula por segunda y tercera vez.- “Los pagos serán establecidos por la IES particular (...) podrá cobrar al estudiante un único derecho por concepto de segunda o tercera matrícula, el que será como máximo el diez por ciento (10%) del valor establecido para la matrícula y con independencia del número de cursos, asignaturas o sus equivalentes que registre el estudiante.” (Consejo de Educación Superior, 2016)

Proceso de Matrícula: Es el acto de académico por medio del cual una persona adquiere la condición de estudiante de una institución educativa, a través del registro de módulos o su equivalente. Se llamará estudiante hasta el inicio del próximo periodo académico o titulación.

Arancel.

Es el valor que una institución de educación superior particular cobra al estudiante en cada período académico, vinculado al costo por carrera o programa.

El arancel se determinará en función del costo por carrera ofertadas por la IES particular ponderado por el número de estudiantes de cada carrera. Y se cobrará de acuerdo al número de horas de las asignaturas, cursos o sus equivalentes que consten en el plan de estudios y que registre el estudiante en cada período académico. El arancel, deberá cubrir todos los montos relacionados a la escolaridad. (CES, Reglamento de aranceles y matrículas, 2015)

Es el valor que los centros educativos le cobran al estudiante en cada período académico, vinculado al costo por carrera o programa.

El arancel es el costo anual que debe pagar el estudiante para cursar el año en la universidad. En un programa de estudios se puede aplicar dos tipos de arancel.

- Arancel Real.- Es el valor que desembolsará el estudiante
- Arancel de referencia.- Es el arancel que será cubierto por el gobierno, puede ser por medio de becas y por lo general es menor al arancel real.

2.3 MARCO LEGAL

Para la presente investigación se tomó en consideración La Ley Orgánica de Educación Superior y el Régimen Académico regulado por el Consejo de Educación Superior, CES.

Ley Orgánica de Educación Superior (*Asamblea Nacional, 2010*)

De la admisión de los estudiantes de postgrados

Art. 81.- Sistema de Nivelación y Admisión.- El ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulado a través del Sistema de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las estudiantes aspirantes. Para el diseño de este Sistema, la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación coordinará con el Ministerio de Educación lo relativo a la articulación entre el nivel bachiller o su equivalente) la educación superior pública, y consultará a los organismos establecidos por la Ley para el efecto. El componente de nivelación del sistema se someterá a evaluaciones quinquenales con el objeto de determinar su pertinencia y/o necesidad de continuidad, en función de los logros obtenidos en el mejoramiento de la calidad de la educación bachiller o su equivalente.

Art. 82.- Requisito para el ingreso a las instituciones del Sistema de Educación Superior.- Para el ingreso a las instituciones de educación superior se requiere: a) Poseer título de bachiller o su equivalente, de conformidad con la Ley; y. b) En el caso de las instituciones de educación superior públicas, haber cumplido los requisitos normados por el Sistema de Nivelación y Admisión, el mismo que observará los principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad. Las instituciones del Sistema de Educación Superior aceptarán los títulos de bachilleres obtenidos en el extranjero, reconocidos o equiparados por el Ministerio de Educación. Para el ingreso

de las y los estudiantes a los conservatorios superiores e institutos de artes, se requiere además del título de bachiller, poseer un título de las instituciones de música o artes, que no correspondan al nivel superior. En el caso de bachilleres que no tengan título de alguna institución de música o artes, se establecerán exámenes libres de suficiencia, para el ingreso.

Art. 83.- Estudiantes regulares de las instituciones del Sistema de Educación Superior.- Son estudiantes regulares de las instituciones del Sistema de Educación Superior quienes previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley se encuentren legalmente matriculados.

Art. 84.- Requisitos para aprobación de cursos y carreras.- Los requisitos de carácter académico y disciplinario necesarios para la aprobación de cursos y carreras, constarán en el Reglamento de Régimen Académico, en los respectivos estatutos, reglamentos y demás normas que rigen al Sistema de Educación Superior. Solamente en casos establecidos excepcionalmente en el estatuto de cada institución, un estudiante podrá matricularse hasta por tercera ocasión en una misma materia o en el mismo ciclo, curso o nivel académico. En la tercera matrícula de la materia curso o nivel académico no existirá opción a examen de gracia o de mejoramiento

De la formación y tipos de instituciones

Art. 118.- Niveles de formación de la educación superior.- Los niveles de formación que imparten las instituciones del Sistema de Educación Superior son:

a) Nivel técnico o tecnológico superior, orientado al desarrollo de las habilidades y destrezas que permitan al estudiante potenciar el saber hacer. Corresponden a éste los títulos profesionales de técnico o tecnólogo superior, que otorguen los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los

conservatorios superiores. Las instituciones de educación superior no podrán ofertar títulos intermedios que sean de carácter acumulativo.

b) Tercer nivel, de grado, orientado a la formación básica en una disciplina o a la capacitación para el ejercicio de una profesión. Corresponden a este nivel los grados académicos de licenciado y los títulos profesionales universitarios o politécnicos, y sus equivalentes. Sólo podrán expedir títulos de tercer nivel las universidades y escuelas politécnicas. Al menos un 70% de los títulos otorgados por las escuelas politécnicas deberán corresponder a títulos profesionales en ciencias básicas y aplicadas.

c) **Cuarto nivel**, de postgrado, está orientado al entrenamiento profesional avanzado o a la especialización científica y de investigación. Corresponden al cuarto nivel el título profesional de especialista: y los grados académicos de maestría, PhD o su equivalente. Para acceder a la formación de cuarto nivel, se requiere tener título profesional de tercer nivel otorgado por una universidad o escuela politécnica, conforme a lo establecido en esta Ley.

Las universidades y escuelas politécnicas podrán otorgar títulos de nivel técnico o tecnológico superior cuando realicen alianzas con los institutos de educación superior o creen para el efecto el respectivo instituto de educación superior, inclusive en el caso establecido en la Disposición Transitoria Vigésima Segunda de la presente Ley.

Art. 120.- Maestría.- Es el grado académico que busca ampliar, desarrollar y profundizar en una disciplina o área específica del conocimiento. Dota a la persona de las herramientas que la habilitan para profundizar teórica e instrumentalmente en un campo del saber.

Reglamento de Régimen Académico (Consejo de Educación Superior, 2016)

Ámbito y objetivos

Artículo 1.- Ámbito.- El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para las instituciones de educación superior (IES) particulares, incluyendo aquellas que reciben rentas y asignaciones del Estado.

Artículo 2.- Objeto.- El objeto de este instrumento, conforme al artículo 73 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), es regular el cobro de los aranceles, matrículas y derechos a estudiantes que cursen carreras o programas en IES particulares, en periodos ordinarios, extraordinarios o su equivalente.

Artículo 3.- Definiciones.- Para la aplicación de este Reglamento se observarán las siguientes definiciones:

a) **Costo por carrera o programa.-** Es el costo óptimo promedio que la IES particular requiere para garantizar la formación académica de un profesional de calidad, el cual depende del tipo de carrera o programa y de la modalidad de estudio o aprendizaje.

b) **Arancel.-** Es el valor que una institución de educación superior particular cobra al estudiante en cada período académico, vinculado al costo por carrera o programa. El arancel se determinará en función del costo por carrera ofertadas por la IES particular ponderado por el número de estudiantes de cada carrera. Y se cobrará de acuerdo al número de horas de las asignaturas, cursos o sus equivalentes que consten en el plan de estudios y que registre el estudiante en cada período académico. El arancel deberá cubrir todos los montos relacionados a la escolaridad.

En los casos de las carreras de arquitectura, medicina y odontología se podrá establecer el cobro de un valor adicional, siempre y cuando se excluya este valor del costo óptimo promedio de todas las carreras ofertadas por la institución.

Excepcionalmente, en el caso de carreras que lo requieran las IES particulares con base a un estudio técnico, podrán solicitar al Consejo de Educación Superior (CES) la aprobación del cobro de un incremento adicional debidamente justificado, siempre y cuando se excluya este valor del costo óptimo promedio de todas las carreras ofertadas por la institución.

Para los programas de pos grado, el arancel es el valor que una institución de educación superior particular cobra al estudiante en cada periodo académico vinculado al costo de dicho programa.

c) Matrícula.- Es el valor que una IES particular cobra al estudiante por una sola vez en cada período académico y que le permite acceder a los servicios generales de la institución, a un seguro básico de vida y de accidentes y al otorgamiento de certificación es por una sola vez.

d) Derechos.- Es el valor que una IES particular cobra al estudiante por bienes y servicios, así como por la realización de actividades extracurriculares que no forman parte del plan de estudios de la carrera o programa; y. por lo tanto, su pago será obligatorio solamente cuando el estudiante lo solicite y lo utilice.

e) Subsidio cruzado para programas de posgrado.- El subsidio cruzado es el valor adicional al costo del programa, vinculado a los programas de posgrado que requieren complementar su financiamiento para garantizar la igualdad de oportunidades.

Artículo 7.- Criterio para la fijación del valor de la matrícula ordinaria.- El valor de la matrícula para cada carrera o programa, independientemente del número de cursos, asignaturas o sus equivalentes, en que se matricule el estudiante en cada período académico, no podrá exceder del diez por ciento (10%) del valor total del

arancel para el respectivo período académico, teniendo como referencia a un estudiante a tiempo completo.

Artículo 8.- Criterio para la fijación del valor de la matrícula extraordinaria y matrícula especial.- En el caso de matrícula extraordinaria y matrícula especial la IES particular podrá incrementar el valor de éstas matrículas hasta un diez por ciento (10%) de la matrícula ordinaria del valor fijado para este concepto. En este caso, se mantendrá fijo el valor del arancel establecido para el período académico correspondiente. Página 7 de 12 Av. República E7-226 y Diego de Almagro
REPÚBLICA DEL ECUADOR CONSEJO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Artículo 9.- Criterio para la fijación de la segunda y tercera matrícula.- Los aranceles, matrículas y derechos, en casos de segunda y tercera matrícula, serán los mismos a los establecidos por la IES particular para el correspondiente período académico. Adicionalmente, la IES particular podrá cobrar al estudiante un único derecho por concepto de segunda o tercera matrícula, el que será como máximo el diez por ciento (10%) del valor establecido para la matrícula y con independencia del número de cursos, asignaturas o sus equivalentes que registre el estudiante.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

ACCESIBILIDAD: Posibilidad de consulta de los documentos de archivo, determinada por la normativa vigente, su control archivístico y su estado de conservación.

ACCESO: Derecho de los ciudadanos a la consulta del Patrimonio Documental, de acuerdo a la normativa vigente.

ADMISIÓN: Es una potestad que se reserva la institución de permitir o rechazar a un aspirante a determinados programas de estudios.

ARANCEL: Valor que le constará a un estudiante asistir a una institución educativa por el periodo académico.

ARCHIVISTICA: Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos.

ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS: Administración de documentos es la técnica y conjunto de normas que se utilizan para administrar el flujo y organización de documentos dentro de una organización aplicados desde la emisión hasta su conservación, las mismas que permitirán determinar la ubicación exacta de los documentos.

ARCHIVO: Conjunto de documentos de cualquier tipo de formato o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados con las técnicas adoptadas para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce.

CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS: Creación, distribución, uso, mantenimiento y disposición de un documento.

CONSERVACION DE DOCUMENTOS: Conjunto de procedimientos y medidas precautelares destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles

alteraciones físicas en los documentos, y, por otra, la restauración de éstos cuando la alteración se ha producido.

CONSULTA: Examen directo de la documentación por parte de los usuarios.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material.

ENTREVISTA: Conversación mantenida entre dos o más personas en base a una serie de preguntas de parte del entrevistador y deberá tener una respuesta del entrevistado.

GESTION DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación.

MATRÍCULA: Proceso continuo a la admisión, proceso en el cual se registran periodos académicos y formalmente son alumnos de una institución educativa.

PROCESO DE ADMISIÓN: Proceso de admisión es el proceso que se aplica a los aspirantes mediante el cual la institución administra la admisión a los diferentes programas de postgrados conlleva varias operaciones.

RECLUTAMIENTO: Proceso que tiene como objetivo atraer individuos para presentarse a la selección para ocupar un puesto.

REGISTRO DOCUMENTAL: Acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es *descriptiva* porque permitirá detallar situaciones o eventos de un fenómeno en estudio es decir en este caso los pormenores que se presentan en el proceso de admisión desde el inicio hasta el paso final a través de la cuantificación de las variables.

Además se determinará las causas del problema, lo cual se presenta a través de diferentes variables que deben estar relacionadas entre sí, para mostrar los resultados basados en hechos que se puedan comprobar en un periodo de tiempo determinado, y establecer sus efectos, sean estos positivos o negativos.

3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se trabajó con el método deductivo directo y deductivo indirecto para analizar la gestión inadecuada de documentos que está afectando a la organización, con respecto a la organización y control de los mismos en el proceso de admisión.

Las técnicas que se utilizaron fueron encuesta y entrevista a través de preguntas cerradas, aplicada a los aspirantes y personal administrativo, y entrevistas mediante preguntas abiertas a la Coordinadora de Calidad y Procesos.

Todas estas observaciones permitieron tener una mejor visión de la problemática en estudio, y ha servido de mucho para la elaboración de la propuesta.

3.3 DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está compuesta por 60 maestrantes, 7 personas administrativas y una Coordinadora General de Calidad y Procesos, dando un total de 68.

La muestra será la misma, en razón de la población reducida.

Tabla 2 Datos de Población y muestra

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>
Aspirantes	60
Personal administrativo	7
Coordinadora de calidad y procesos	1
Total	68

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

3.4 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA

Los recursos utilizados en esta investigación son materiales, tecnológicos y económicos.

Fuentes de investigación

En la presente investigación se ha trabajado con las siguientes fuentes de investigación:

- Libros
- Artículos científicos
- Artículos
- Observación de campo
- Informes internos de la institución
- Libros digitales
- Tesis de universidades nacionales e internacionales.

Recursos para la investigación

Tabla 3 Recursos

Recursos	Detalle	Cantidad	Costo
Materiales	Resaltador	3	3.00
	Resma de hojas	4	20.00
	Impresiones	721	73.00
	Clip pequeños caja	2	2.00
	Bolígrafos	70	24.50
Tecnológicos	Computador	1	89.00
	Flash memory	2	36.00
Económicos	Transporte	25	125.00
	Alimentación	25	75.00
	Inesperados	1	61.00
Total			508.50

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Cronograma

ACTIVIDADES REALIZADAS	MARZO		ABRIL				MAYO			JUNIO					JULIO				AGOSTO				
	4	5	1	2	3	4	1	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
	Formulación del problema y sistematización del problema	**																					
Obejtivos generales y específicos		*																					
Justificación y alcance de la investigación			*																				
Planteamiento hipotetico, identificación y operacionalización de variables				**																			
Operacionalización de variables				*																			
Capitulo II: Fundamentación teórica de la investigación					*																		
Antecedentes de la investigación						*																	
Antecedentes de la investigación							*																
Marco teórico referencial: primera variable								*															
Corrección marco teórico: primera variable									**														
Aprobación marco teórico, primera variable y marco referencial segunda variable										**													
Corrección marco referencial: segunda variable											**												
Corrección y aprobación marco teórico referencial: segunda variable												**											
Marco legal y marco conceptual. Capitulo III: Fundamentación del tipo de investigación													**										
Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Población, muestras,recursos y														**									
Procesamiento, presentación y análisis de resultados. Conclusiones preliminares															**								
Procesamiento, presentación y análisis de resultados. Conclusiones preliminares																*							
Capitulo IV: Propuesta, justificación y objetivos																	****						
Listado y esquema de contenidos y desarrollo de la propuesta																		****					
Corrección y aprobación del desarrollo de la propuesta																				**			
Corrección y aprobación del desarrollo de la propuesta																					**		
Validación de la propuesta, impacto/beneficio/resultados. Conclusiones y																						**	

3.5 PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Encuesta aplicada a los aspirantes de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, en el proceso de admisión.

1) ¿Por qué medio obtuvo la información de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?

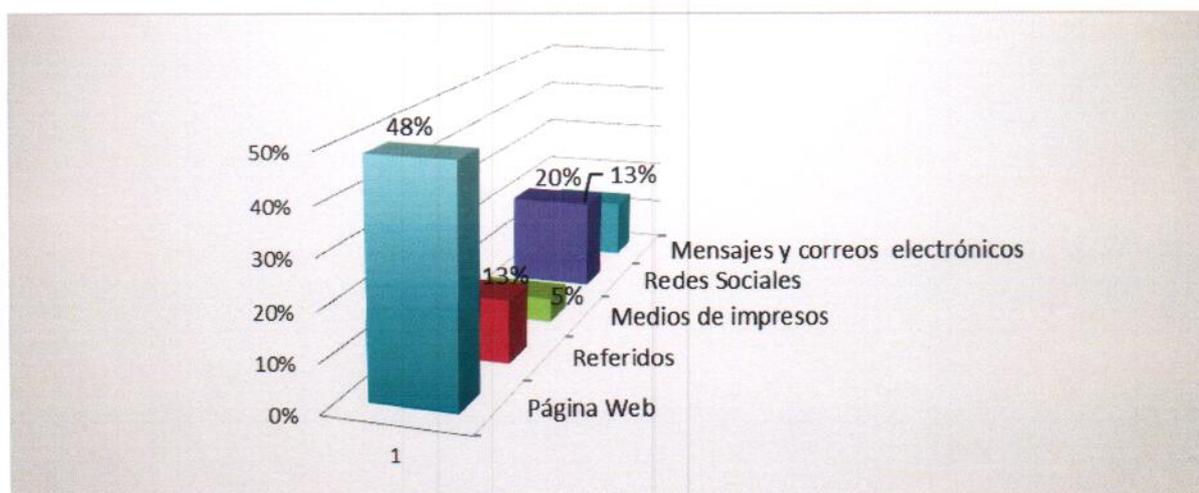
Tabla 4 Medio de información

Página Web	Referidos	Medios de impresos	Redes Sociales	Mensajes y correos electrónicos	TOTAL
29	8	3	12	8	60
48%	13%	5%	20%	13%	100%

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Aspirantes al proceso de admisión

Gráfico 1 Medio de información



A la primera pregunta, el 48% de los aspirantes contestó que la información fue obtenida a través de la página web; siendo así el medio de comunicación que mayor influencia tiene sobre el mercado de la Escuela de Negocios.

2) En la información que usted recibió ¿Le explicaron todos los requisitos para ingresar al proceso de admisión de Escuela de Negocios de Administración de Empresas?

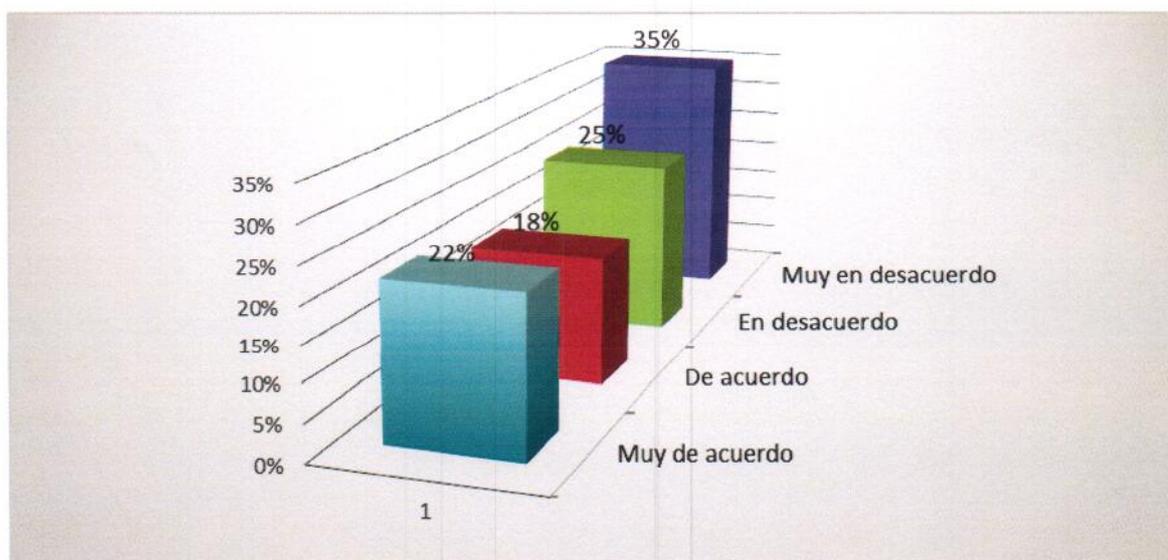
Tabla 5 Requisitos para proceso de admisión

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
13	11	15	21	60
22%	18%	25%	35%	100%

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Aspirantes al proceso de admisión

Gráfico 2 Requisitos para proceso de admisión



El 35% de los encuestados considera que la información receptada para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios no es completa, por lo tanto sí se requiere de mayor información.

3) ¿En qué tiempo recopiló los requisitos solicitados por la Escuela?

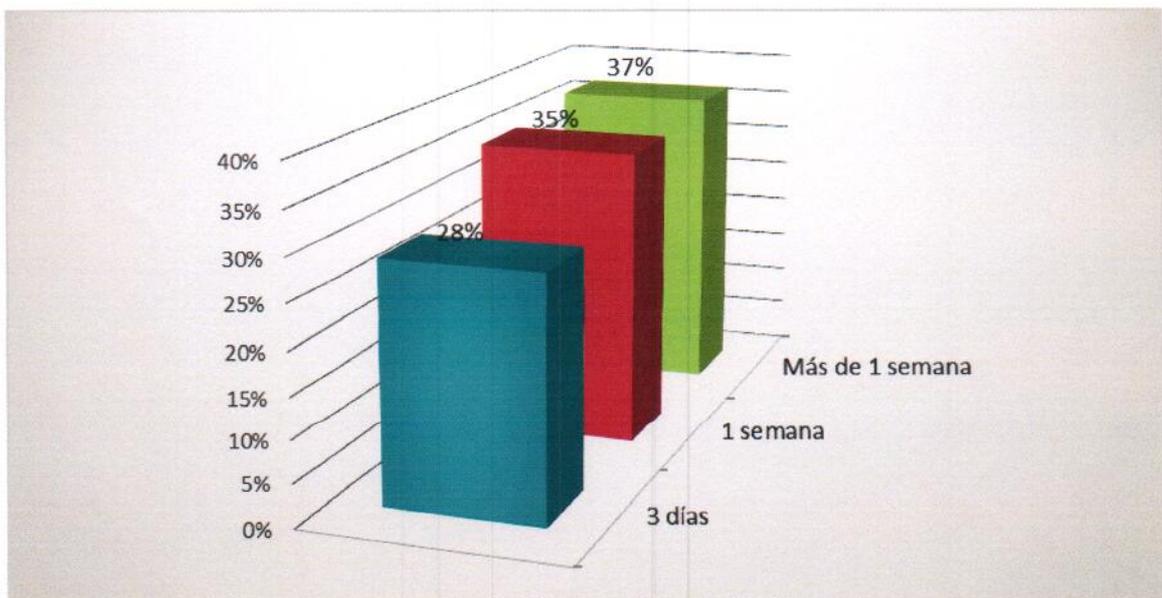
Tabla 6 Tiempo de recopilación de requisitos

3 días	1 semana	Más de 1 semana	TOTAL
17	21	22	60
28%	35%	37%	1

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Aspirantes al proceso de admisión

Gráfico 3 Tiempo de recopilación de requisitos



El 37% de los encuestados demoran más de una semana en completar los requisitos, mientras que el 35% logra completarlos en 1 semana, es decir que el tiempo de entrega de los requisitos no es muy oportuno.

4) ¿En qué lapso usted recibió respuesta a su solicitud de aspirante a la Escuela de Negocios?

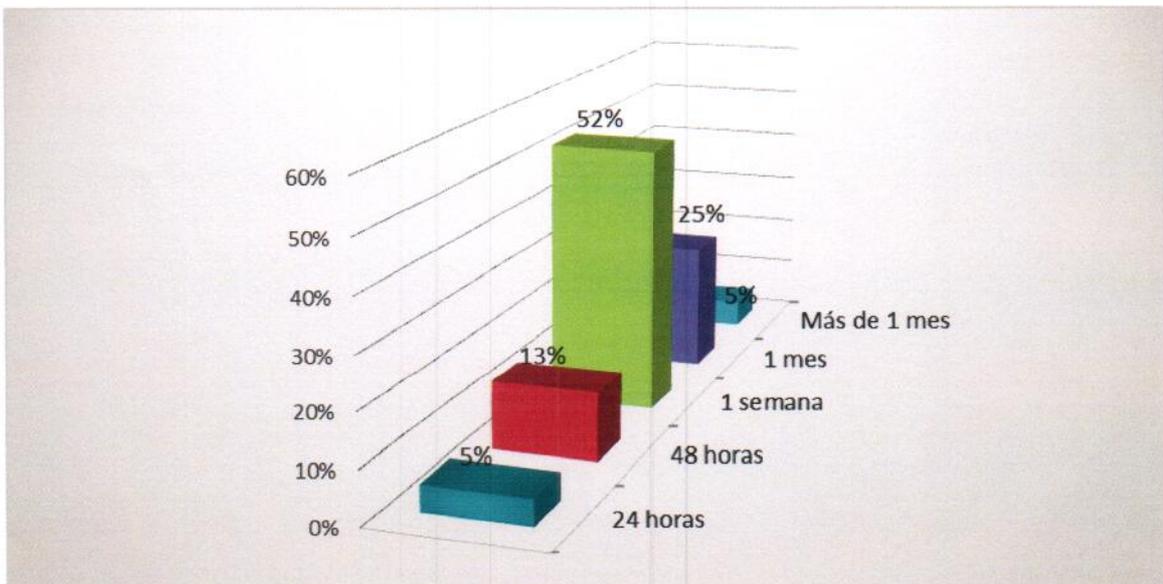
Tabla 7 Tiempo de respuesta a solicitud

24 horas	48 horas	1 semana	1 mes	Más de 1 mes	TOTAL
3	8	31	15	3	60
5%	13%	52%	25%	5%	100%

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Aspirantes al proceso de admisión

Gráfico 4 Tiempo de respuesta a solicitud



De las encuestas realizadas, el 52% de los aspirantes indica que recibe una respuesta del proceso de admisión en 1 semana y un 25% recibe una respuesta en 1 mes; lo que se percibe que los aspirantes tienen una respuesta tardía por parte de la Institución.

5) De las etapas del proceso de admisión, ¿Cuál de estas considera usted la más crítica?

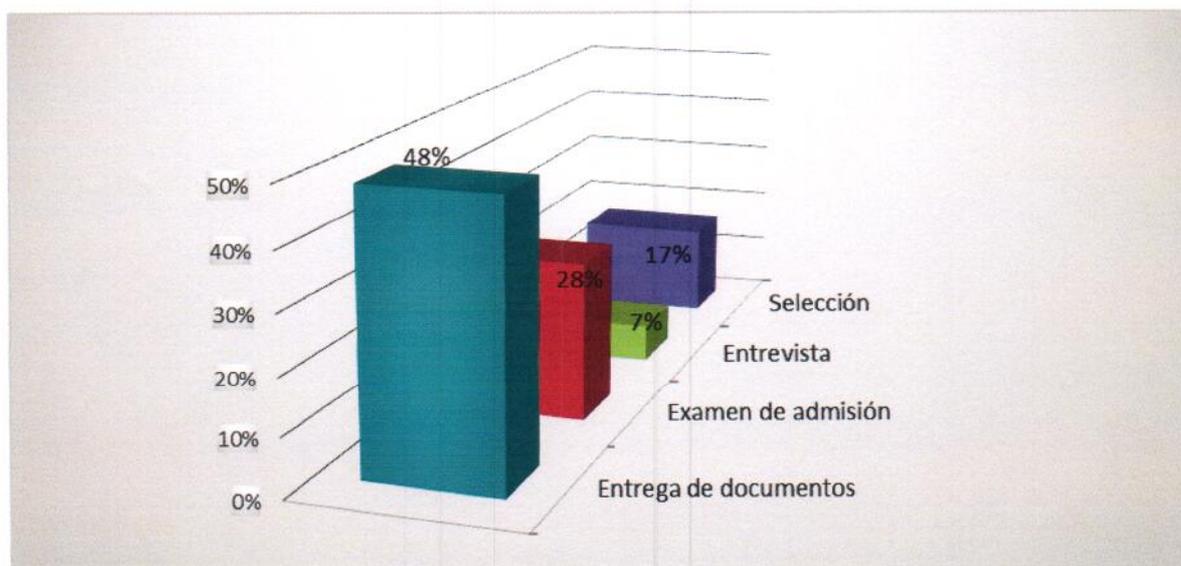
Tabla 8 Etapas del proceso de admisión

Entrega de documentos	Examen de admisión	Entrevista	Selección	TOTAL
29	17	4	10	60
48%	28%	7%	17%	1

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Aspirantes al proceso de admisión

Gráfico 5 Etapas del proceso de admisión



El 48% indica que la etapa más crítica del proceso de admisión más crítica es la entrega de documentos, y el 28% respondió que es el examen de admisión. Lo que implica que se debe mejorar el proceso de recepción de documentos.

6) ¿Cree usted que la recepción de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, debe ser a través de la plataforma institucional?

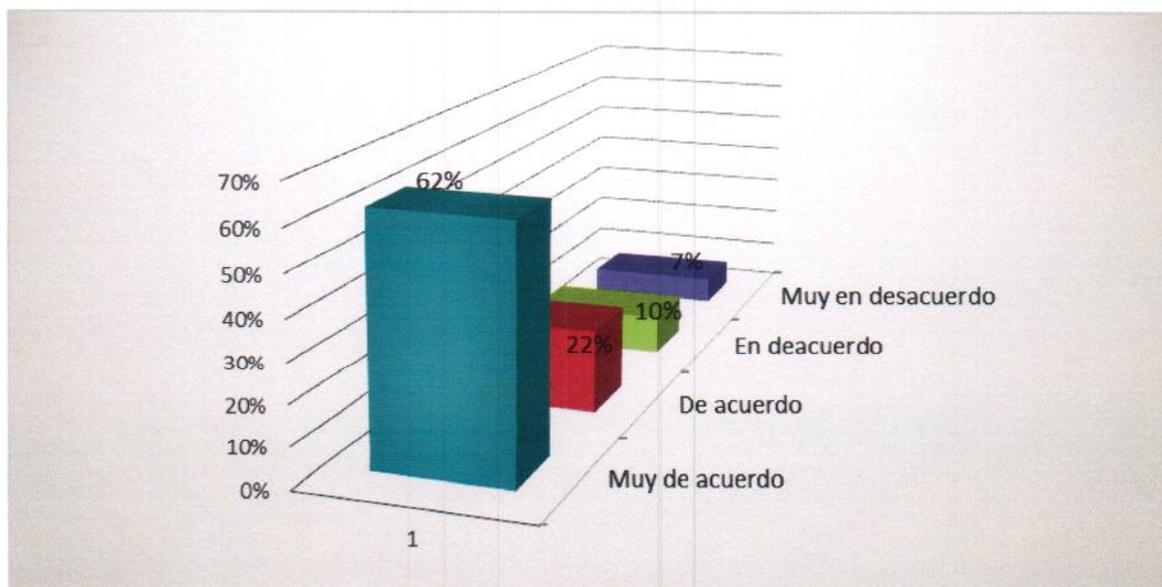
Tabla 9 Recepción de documentos a través de la plataforma institucional

Muy de acuerdo	De acuerdo	En deacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
37	13	6	4	60
62%	22%	10%	7%	1

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Aspirantes al proceso de admisión

Gráfico 6 Recepción de documentos a través de la plataforma institucional



El 62% de las personas están muy de acuerdo en entregar los requisitos del proceso de admisión a través de una Plataforma Institucional, mientras que el 7% está muy en desacuerdo. Lo que se concluye que a través de la plataforma institucional es más fácil y menos demorado el ingreso de documentos.

Encuesta aplicada al personal administrativo de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil.

1) ¿Cree usted que la recepción de documentos debe iniciar en la Secretaría?

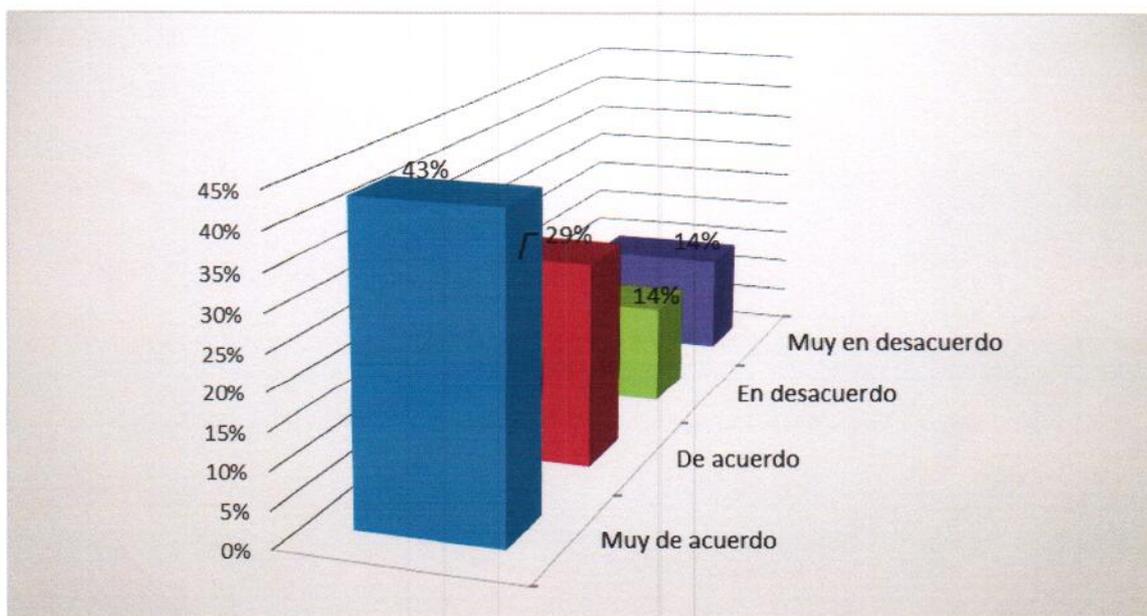
Tabla 10 Unidad de recepción de documentos

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
3	2	1	1	7
43%	29%	14%	14%	1

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Personal administrativo de la escuela

Gráfico 7 Unidad de recepción de documentos



En esta pregunta se puede observar que el 72% está de acuerdo que los documentos sean recibidos directamente en secretaría y así evitar la pérdida de documentos e informes incompletos al momento de presentar las carpetas en el proceso de admisión.

2) ¿En la actualidad usted dispone de alguna norma institucional para la administración de documentos?

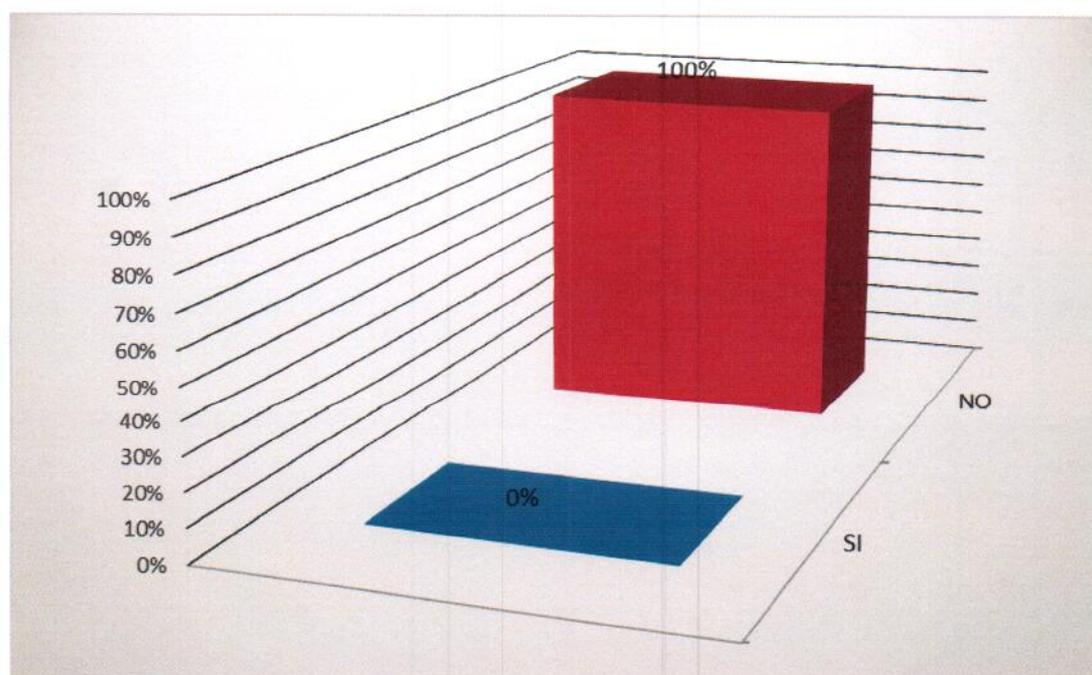
Tabla 11 Normas para la administración de documentos

SI	NO	TOTAL
0	7	7
0%	100%	100%

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Personal administrativo de la escuela

Gráfico 8 Normas para la administración de documentos



El 100% manifiestan no tener una norma institucional para la administración de documentos; lo que significa que hace falta un instructivo para este fin.

3) Desde la recepción de documentos hasta el examen de admisión de los aspirantes
 ¿Qué tiempo dispone para gestionar los documentos?

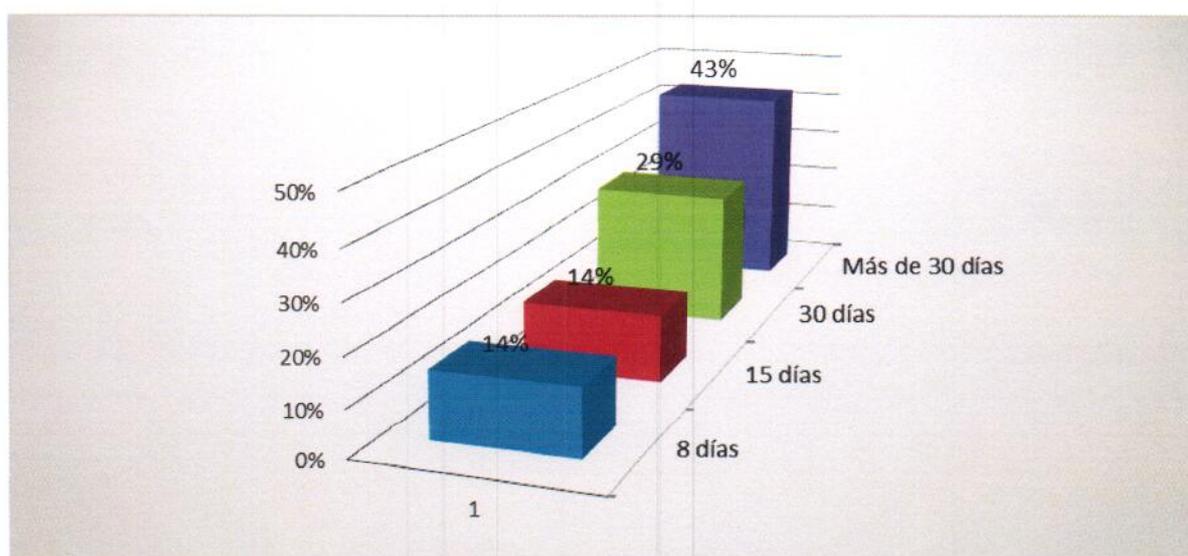
Tabla 12 Tiempo de gestión de documentos

8 días	15 días	30 días	Más de 30 días	TOTAL
1	1	2	3	7
14%	14%	29%	43%	1

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Personal administrativo de la escuela

Gráfico 9 Tiempo de gestión de documentos



El 43% del personal administrativo manifiesta que para gestionar los documentos desde que son receptados hasta el examen de admisión se demoran más de 30 días. El 29% se demora 30 días; esto quiere decir que el tiempo de gestión de documentos a nivel administrativo debe ser menor.

4) ¿Cuántos programas de maestrías usted maneja simultáneamente?

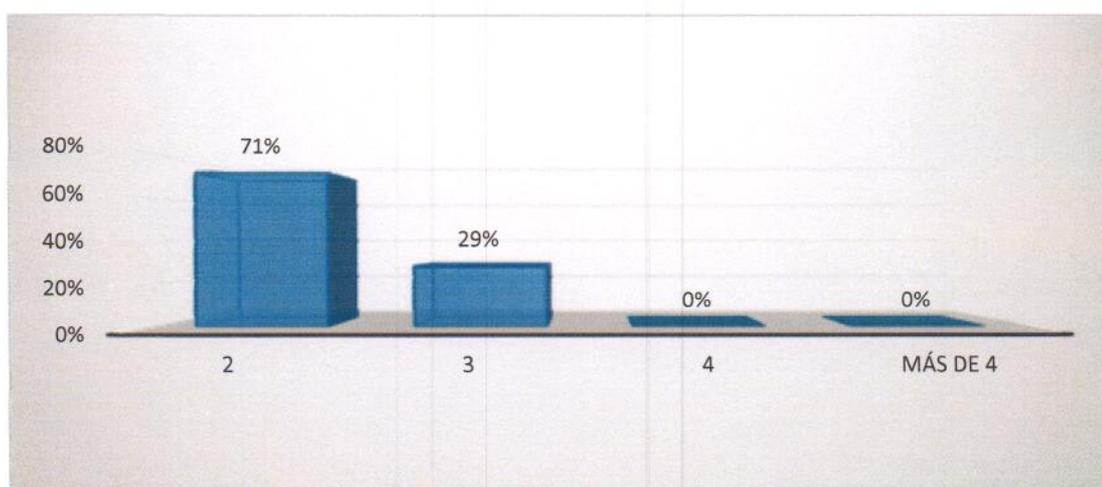
Tabla 13 Manejo simultaneo de programas

2	3	4	Más de 4	TOTAL
5	2	0	0	7
71%	29%	0%	0%	1

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Personal administrativo de la escuela

Gráfico 10 Manejo simultaneo de programas



El 71% maneja simultáneamente 2 programas de maestrías, el 29%, 3 programas. Esto refleja que ninguna persona que gestione documentos de admisión puede manejar 4 o más programas a la vez.

5) Considera usted que los documentos para el proceso de admisión deben ser entregados en:

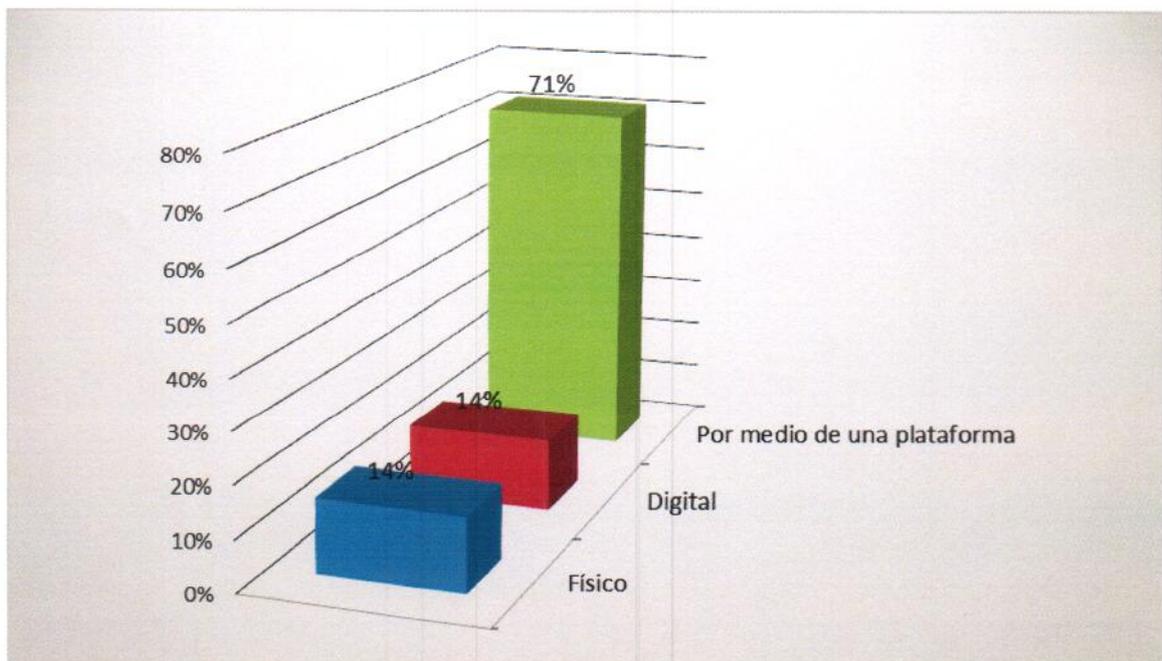
Tabla 14 Forma de entrega de documentos

Físico	Digital	Por medio de la plataforma	TOTAL
1	1	5	7
14%	14%	71%	100%

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Personal administrativo de la escuela

Gráfico 11 Forma de entrega de documentos



De las personas encuestadas el 71% manifiesta que los documentos deberían ser ingresados mediante una plataforma institucional y así lograr una efectividad en la recepción de documentos.

6) ¿Usted considera que es necesario un instructivo para la gestión de documentos de los aspirantes a la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, desde la recepción hasta la matriculación?

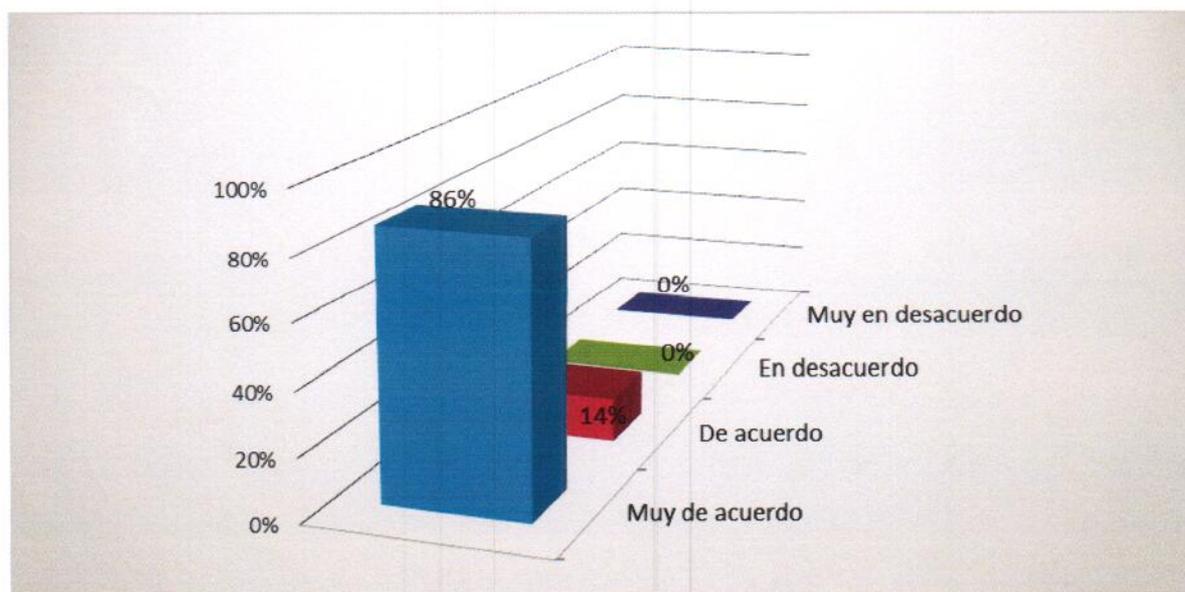
Tabla 15 Necesidad de un instructivo para la gestión documental

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	TOTAL
6	1	0	0	7
86%	14%	0%	0%	100%

Elaborado por: Yanina Rodríguez C.

Fuente: Personal administrativo de la escuela

Gráfico 12 Necesidad de un instructivo para la gestión documental



El 86% se encuentra de acuerdo en que la institución tenga un instructivo para la gestión documental en el proceso de admisión.

Entrevista a la Coordinadora de Calidad y Procesos

Se entrevistó a la coordinadora de Calidad de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, a quien se le realizó las siguientes preguntas:

1. *¿El proceso de admisión es observado por las autoridades de la institución?*

R: El proceso de admisión es uno de los más observados del Servicio de Docencia que brinda la institución, pues en este proceso se tiene el primer contacto con el potencial estudiante quien debe cumplir con requisitos documentales previo a ser partícipe del proceso de admisión de la unidad.

¿En cuántas etapas se divide el proceso de admisión?

R: El proceso de admisión está dividido en cuatro etapas: Reclutamiento, Evaluación, Admisión y Registros.

2. *¿Se ha detectado dónde se encuentra el problema en el proceso de admisión?*

R: Se ha identificado que el cuello de botella se encuentra en la etapa de reclutamiento dado que al momento de la evaluación se han identificado varios expedientes incompletos los cuales generan un reproceso en el análisis de perfiles del aspirante previo a la evaluación.

3. *¿Qué sugiere usted para evitar este problema en el proceso de admisión?*

R: Como Coordinadora de Calidad es importante eliminar los tiempos de reprocesos, pues representan desgaste operativo y retrasos en tiempo de respuestas al cliente lo que ocasiona una insatisfacción del mismo con los servicios brindados por la Escuela.

4. *¿Qué ocasiona la falta de documentos en los expedientes en el proceso de admisión?*

R: Cuando se identifica un expediente con documentos faltantes, el aspirante no puede culminar la etapa de evaluación, pues los responsables académicos deben verificar la validez de todos los requisitos previo a la selección de los admitidos, es decir, los expedientes con requisitos faltantes no pueden continuar con el proceso de admisión, generando esto una insatisfacción del aspirante, que en algunas ocasiones se ha procedido a extender el tiempo

de evaluación, lo que conlleva a ampliación de tiempos de la Planificación del Proceso de Admisión y retrasa la inauguración del programa.

6¿Se ha planificado mejoras en el proceso de admisión?

R: Se está planificando implementar mejoras en la entrega de requisitos, de manera de se pueda disminuir el tiempo de entrega de estos por parte de los aspirantes.

7 ¿Ha sido capacitado el personal administrativo que lleva el proceso de admisión?

R: Se ha establecido darles charlas de mejoras de procesos con el personal de reclutamiento para concientizar la calidad de servicio que se está brindado.

3.6 CONCLUSIONES PRELIMINARES

Se realizaron las encuestas a los aspirantes del proceso de admisión del presente año, de lo cual se concluye que el medio de mayor concurrencia para obtener información de la Escuela y sus respectivos procesos de admisión es la página web de la institución.

De las encuestas realizadas al personal administrativo, se conoce que se tienen inconvenientes al momento de la recepción de requisitos de los aspirantes, entre ellos, la demora en entrega de documentos y la recolección de los diferentes requisitos solicitados por la institución. Lo que permite concluir que se debe realizar un instructivo de control de entrega de documentos en dos fases:

- a. Antes de la evaluación de admisión
- b. Antes de la entrevista

El 48% de los aspirantes encuestados que no está de acuerdo con la entrega de requisitos solicitados, prefieren la implementación de una plataforma digital para la aplicación en línea. En las encuestas a los aspirantes, se verificó que el 72% de ellos, estaría de acuerdo con realizar la entrega de documentos del proceso de admisión a través de una plataforma institucional de manera que se pueda realizar la trazabilidad de información entre aspirantes e institución; razón por la cual se concluye que se realizará el requisito de desarrollo de la nueva plataforma de administración de programas de posgrados de la Escuela de Administración de Empresas.

De acuerdo a la entrevista realizada a la Coordinadora de Calidad, es necesario tener la medición del proceso de admisión, dado que es el contacto inicial que tiene la institución con el potencial estudiante razón por la cual se debe considerar aún más la implementación de la plataforma en línea para la aplicación del procesos de admisión ya que con la implementación de esta, sería posible medir el tiempo del proceso de admisión realizando la trazabilidad del proceso desde que el aspirante ingresa a la plataforma a realizar la solicitud de admisión hasta

que finalmente recibe la notificación de selección o rechazo del proceso de admisión; esta implementación podría llevar a incrementar la satisfacción de los aspirantes con la institución por tanto que el 62% de los encuestados indica que están muy de acuerdo con el uso de una plataforma para la aplicación del proceso de admisión.

En el desarrollo de las encuestas al aspirante, se identificó que se tienen inconvenientes con el tiempo de entrega de documentos a la institución, para optimizar este tiempo se ha decidido que cada programa debe establecer un plan de admisión que incluya las fechas de cada una de las etapas del proceso, de manera que deje establecido el tiempo disponible para cada etapa del proceso de admisión: reclutamiento, evaluación, admisión y registro.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Instructivo para el control de documentos en el proceso de admisión de la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de la ciudad de Guayaquil.

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Por los antecedentes explicados en el capítulo anterior, se propone realizar un instructivo de control de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Administración de Empresas, con la finalidad de tener definidas las actividades que se realizan en el proceso de admisión y sus responsables involucrados en el proceso; además de definir los requisitos del proceso de admisión a ser entregados por los aspirantes, y el periodo que deben ser entregados. Con esta propuesta se establecerán controles a través de indicadores de control que permitirán medir el desempeño del proceso de admisión y disminuir los cuellos de botella detectados en las diferentes etapas del proceso.

4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Elaborar un instructivo de control de documentos para el proceso de admisión que permitirá administrar la información que pasa por el proceso y determinar las actividades realizadas por los involucrados en el desarrollo del mismo.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Realizar un instructivo de control de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Administración de Empresas para definir actividades y responsabilidades de los involucrados en el proceso.
- Disminuir los reprocesos y cuellos de botellas del proceso de admisión a través de la medición de indicadores de gestión documental.

- Elaborar el requerimiento para el desarrollo de la plataforma institucional que permita el registro de información del aspirante en el proceso de admisión de la Escuela.

4.5 LISTADO DE LOS CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA

El Instructivo de administración de documentos para el proceso de admisión de la escuela de negocios en administración de empresas estará compuesto de los siguientes elementos.

- OBJETO
- RESPONSABILIDADES
- TÉRMINOS Y CONDICIONES
- DESARROLLO
 - Planear la admisión del programa
 - Establecer el perfil del estudiante
 - Establecer estrategias de reclutamiento
 - Reclutar aspirantes
 - Receptar requisitos de aspirantes
 - Evaluar aspirantes
 - Planificación de la evaluación de admisión.
 - Requerimiento de las evaluaciones al proveedor.
 - Control de Inventarios las evaluaciones de admisión.
 - Entrega y Recepción de evaluaciones de admisión
 - Aplicación de las evaluaciones de Admisión
 - Informe final de evaluaciones de Admisión
 - Informes de Calificaciones de evaluaciones de Admisión
 - Seleccionar admitidos

- Notificar admitidos
- Registros de aspirantes admitidos
- Notificar a entes de control aspirantes admitidos.

4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA



4.6.1 INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL PROCESO DE ADMISIÓN DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE GUAYAQUIL

4.6.2 OBJETO

El presente instructivo describe el control de documentos recibidos por el aspirante en el proceso de admisión de la Escuela de Negocios en Administración de Empresas.

4.6.3 RESPONSABILIDADES

Actividades principales del proceso	Coordinación Académica	Departamento de Operaciones Académicas	Departamento de Marketing	Secretarías académicas	Departamento Financiero	Departamento de Logística	Comité Directivo de la Escuela
Planear la admisión del programa	R	C	R	-	-	-	-
Establecer el Perfil del Estudiante	R	C	C	-	-	-	-
Establecer estrategias de reclutamiento	R	-	R	-	-	-	-
Reclutar aspirantes	-	-	R	-	-	-	-
Receptar requisitos de aspirantes	-	-	R	C	-	-	-
Evaluar Aspirantes	R	C	-	C	-	C	-
Seleccionar Admitidos	C	C	C	-	-	-	R
Notificar Admitidos	R	-	-	C	-	-	-
Registros de Aspirantes Admitidos	-	-	C	C	R	-	-
Notificar a entes de control aspirantes admitidos.	R	-	-	C	-	-	-

C: Colaborador

R: responsable

4.6.4 TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para la elaboración de este Instructivo se requirió realizar el levantamiento de información con los involucrados y se establecieron las actividades realizadas y sus responsabilidades.

4.6.5 DESARROLLO

Se detalla las responsabilidades de los involucrados en las diferentes etapas del proceso de admisión.

- **Planear la admisión del programa**

Para elaborar la planificación de la admisión de un programa es necesario que la Coordinación Académica tenga la autorización de la Dirección, luego de esto se procederá a mantener una reunión con el responsable del Departamento de Marketing para trabajar en las fechas límites del reclutamiento, entrega de documentación, evaluaciones de admisión, entrevistas, admisión, registros e inauguración.

Para establecer la correcta planeación de la admisión el programa, el Departamento de Operaciones Académicas establecerá el cronograma de la planificación en el siguiente formato:

Plan de admisión del programa

Objetivo: Organizar el proceso de admisión

Cronograma:

Declaración de apertura del programa

Fecha de envío de ticket:

Responsable: Director Académico y de investigación

Anuncio en medios de comunicación impresos (si aplica)

Fecha: 30 días antes de la toma de evaluación de admisión.

Responsable: Departamento de Marketing

Proceso de inscripción

Fecha de entrega de documentos completos para proceso de admisión.

Responsable: Departamento de Marketing

Ingreso de malla curricular al sistema

Fecha para envío de oficio para creación de malla a Secretaría General:

Responsable: Departamento de Operaciones Académicas y Secretarías Académicas

Toma de evaluaciones de admisión

Responsable: Departamento de Operaciones Académicas y Coordinación Académica.

Entrevistas

Fecha:

Responsable: Coordinación Académica

Selección de aspirantes

Fecha:

Responsable: Coordinación Académica

Notificación a los aspirantes

Fecha:

Responsable: Coordinación Académica

Matriculación y Pago

Fecha:

Responsable: Departamento Financiero

Ingreso de aspirantes matriculados

Fecha:

Responsable: Coordinación Académica

Inicio de Actividades académicas

Fecha:

Responsable: Coordinación Académica

○ **Establecer el perfil del estudiante**

La Coordinación Académica es responsable de definir el perfil de los aspirantes requeridos para el proceso de admisión, este perfil debe establecer la experiencia laboral, área de desarrollo profesional, conocimientos del área, entre otras características pertinentes al desarrollo y necesidad del programa.

○ **Establecer estrategias de reclutamiento**

Una vez definido el perfil del aspirante, la Coordinación Académica y el Departamento de Marketing establecerán las estrategias para reclutar a los aspirantes que cumplan con el perfil.

○ **Reclutar aspirantes**

El reclutamiento de los aspirantes es responsabilidad del Departamento de Marketing, quienes deben inscribir a personas que exclusivamente cumplan con los requisitos establecidos por la institución.

En el reclutamiento se dará a conocer los requisitos solicitados para el proceso de admisión y las fechas determinadas para evaluaciones de admisión y entrevistas. Los aspirantes que no cumplan con los requerimientos, no serán aptos para inscribirse en el proceso de admisión

Los aspirantes deberán entregar los requisitos del proceso de admisión al Departamento de Marketing, quien será el responsable de recopilar los expedientes recibidos y entregarlos a las Secretarías Académicas.

Los requisitos para el proceso de admisión son:

- Copia de pago de inscripción.
- 2 Copias a color legible de cédula.

- 2 Copias a color legible de certificado de votación.
- 2 Copias a color del título de tercer nivel certificadas por la secretaria general de la universidad donde obtuvo, en caso de ser título extranjero deberá ser apostillado y notariado.
- Certificado original de calificaciones de la universidad donde obtuvo el título de tercer nivel.
- 1 Formulario de Inscripción completo y debidamente firmado por el aspirante
- 1 Hoja de Vida actualizada
- 1 Certificado laboral actual donde se indique: cargo, antigüedad y remuneración.
- 3 fotos a color tamaño carnet.

- **Receptar requisitos de aspirantes**

Las Secretarías Académicas generarán la base de datos de los aspirantes que rendirán las evaluaciones de admisión y notificará a la Coordinación Académica del programa vía correo electrónico con 72 horas de anticipación al día de la evaluación.

El Departamento de Marketing entregará a la Dirección y a la Secretaría de Coordinación, el listado y expedientes de los aspirantes confirmados para rendir las evaluaciones de admisión. Si el número de aspirantes fuera inferior a 20, se evaluará la posibilidad de reprogramar la prueba. La Secretaria de Coordinación Académica deberá indicar mediante correo electrónico al Coordinador Académico del programa de la admisión en proceso, la lista de inscritos que cuentan con documentos para rendir la evaluación.

El Coordinador Académico aprobará el listado mediante correo electrónico a la Secretaria de Coordinación.

El Departamento de Marketing y Ventas realizará la convocatoria a los inscritos indicando:

- Hora de registro para ingresar a rendir la prueba, esta debe indicarse media hora antes de la programación de la prueba.
- El aspirante deberá portar el original de su cédula de identidad, como requisito obligatorio e indispensable para el ingreso.
- No está permitido el uso de calculadoras o celulares durante la prueba.
- El aspirante que llegue después de iniciada la prueba, no podrá ingresar al aula ni rendir la prueba.

La secretaria de coordinación deberá enviar el listado aprobado al Departamento de Logística, mínimo con 48 horas de anticipación al día de la prueba.

El Departamento de Logística deberá colocar en los asientos del aula, en forma alfabética el nombre de cada inscrito sin que puede ser modificado por ningún motivo.

Además, deberá colocar un esquema de la ubicación de los aspirantes el mismo día que se rinda la prueba.

- **Evaluar aspirantes**

- *Planificación de la evaluación de admisión*

La Dirección Académica y de Investigación, basada en una proyección de demanda y en la capacidad de la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de generar oferta académica (programas de maestrías), definirá anualmente el calendario para toma de evaluaciones de admisión en conjunto con los Coordinadores Académicos de cada programa que deberá estar incluida en el Plan de Admisiones del programa. Esta planificación se realizará hasta el mes de diciembre del año anterior al que se esté planificando la admisión, la planificación deberá ser documentada y entregada a la Dirección de la Escuela

Una vez definida la planificación de las evaluaciones, la Dirección procederá a comunicar esta planificación a los involucrados mediante correo electrónico y oficio.

La Dirección podrá realizar cambios debidamente justificados en la planificación, en acuerdo con el Coordinador Académico y de Marketing. Los acuerdos deberán quedar definidos en formato de acta de reunión firmada.

El cupo máximo por aula para la aplicación de la prueba será de 35 personas y el número de aulas será definido en la planificación académica anual de la Escuela.

La Coordinación Académica del Programa, es responsable principal de la aplicación de evaluación de admisión. Cada grupo de inscritos que rinda dicha evaluación deberá tener un Examinador Principal, si el grupo fuera de hasta 20 personas. Si el grupo tuviera entre 20 y 35 personas, deberá haber en el aula un Examinador Principal y un Examinador Auxiliar. Si hubiera dos o más grupos rindiendo las evaluaciones en una misma fecha, el Coordinador Académico delegará a un profesor y un asistente para que actúen como Examinadores principal y auxiliar respectivamente.

- *Requerimiento de las evaluaciones al proveedor.*

Acorde a la planificación de fechas de la aplicación de la evaluación de admisión, El Departamento de Operaciones Académicas realizará el requerimiento al proveedor vía correo electrónico, se pueden solicitar máximo 50 evaluaciones por pedido, los mismos que deberán realizarse al menos con un mes de anticipación al proceso de admisión.

Una vez recibido el paquete, el Coordinador de Operaciones Académicas deberá abrir el paquete de pruebas en conjunto con el Director, para proceder al conteo y revisión de numeración de las evaluaciones recibidas conforme al detalle enviado por el proveedor. Se emitirá un acuse de recibo vía correo electrónico al proveedor de manera inmediata, es decir el mismo día que se realice el conteo y revisión de las pruebas receptadas.

- *Control de inventarios de las evaluaciones de admisión.*

Con el fin de asegurar un adecuado abastecimiento, se realizará un inventario de evaluaciones de admisión, esta responsabilidad estará a cargo del Coordinador de

Operaciones Académicas, para lo cual se utilizará el formato “Inventario evaluaciones de Admisión”. La Dirección es la responsable del almacenamiento de las pruebas.

- *Entrega y Recepción de evaluaciones de admisión*

Una vez verificado el listado y el número de aspirantes a rendir la evaluación de admisión, el departamento de Operaciones Académicas preparará el paquete para la entrega al Coordinador Académico responsable. Se utilizará el formato “ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DE EVALUACIONES DE ADMISIÓN”, donde se indica claramente los códigos de las pruebas asignadas a esa aplicación y el número de pruebas entregadas.

De acuerdo al número de aspirantes se entregará al menos dos pruebas adicionales, teniendo en cuenta la posibilidad de que existan pruebas con errores o dañadas.

Para la aplicación de la evaluación, los códigos de las pruebas serán asignados a los aspirantes en orden alfabético ascendente a cada uno de los ellos de acuerdo al primer apellido.

Es responsabilidad del Examinador principal (Coordinador Académico de Programa), la revisión de cantidad de pruebas y los códigos descritos en el formato entregado por la Secretaría de Coordinación.

Bajo ninguna circunstancia, las evaluaciones de admisión saldrán de la institución. El responsable de la toma de la evaluación de admisión será el custodio durante el proceso de toma de la prueba hasta su devolución a la Coordinación de Operaciones Académicas.

Finalizada la toma de evaluaciones de Admisión, el Coordinador Académico es el responsable de almacenar las evaluaciones, listado de asistencia, listado de asignación de códigos de pruebas e informe de aplicación debidamente firmados, hasta su entrega a la Coordinación de Operaciones Académicas. Estos materiales no pueden salir de las instalaciones de la Escuela.

Las pruebas serán entregadas el primer día laborable después de la prueba, al Coordinador de Operaciones Académicas, quien revisará cantidad de pruebas y códigos asignados. En caso de no haberse utilizado las pruebas adicionales, estas deberán ser habilitadas nuevamente en el inventario.

La Coordinación de Operaciones Académicas entregará las evaluaciones con los listados correspondientes a la Dirección.

- *Aplicación de las evaluaciones de Admisión*

Previo al inicio de la prueba se deberá registrar la asistencia de cada inscrito, quien deberá firmar su asistencia en el formato “LISTA DE ASISTENCIA A LA EVALUACIÓN DE ADMISIÓN”. El encargado de este registro será el Examinador Auxiliar y deberá comprobar que la cédula de identidad de cada postulante coincida con el listado emitido, así como sus datos personales.

Al entregar la evaluación a cada inscrito, el Examinador principal colocará el código de la prueba asignada en el formato “ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE LA EVALUACIÓN DE ADMISIÓN”.

El Examinador Principal deberá seguir las indicaciones del instructivo “Manual de Aplicación de evaluaciones de admisión” del proveedor, para el desarrollo de la prueba. Se deberá tener en cuenta el tiempo establecido en el manual, para el cual se recomienda proyectar en la pantalla del aula el avance del tiempo con la aplicación stop watch: <http://www.online-stopwatch.com/countdown-timer/> o cualquier aplicación que pueda utilizarse visualmente para el control de tiempo.

Al momento que finalice la evaluación, el Examinador Principal deberá verificar que todos los aspirantes hayan entregado los materiales y verificar la recepción de estos mediante el código asignado por participante. Además se debe considerar lo indicado en el apartado IV.

“Consideraciones que deben observarse una vez terminada la aplicación de PAEP” del Manual de Seguridad y Operaciones” del proveedor.

Además se deberá considerar las indicaciones del apartado III. “Consideraciones que deben observarse antes y durante una aplicación” del Manual de Seguridad y Operaciones” del proveedor.

- Informe final de evaluaciones de admisión

El Director generará el informe final, en base al informe entregado por el Examinador Principal. En este deberá especificarse la cantidad de folletos usados y sin usar con sus números de código correspondientes y notificarse de alguna irregularidad.

El envío de estas pruebas al proveedor se realizará mediante Courier el primer día laborable después de la prueba. Se hará el envío con las debidas seguridades, tal como indica el Manual de Seguridad y Operaciones” del proveedor.

- Informes de Calificaciones de las evaluaciones de admisión

El Director Académico deberá ser el único contacto del proveedor para recibir vía electrónica las calificaciones finales de las pruebas y será el responsable de remitir las calificaciones sólo al Coordinador Académico respectivo del programa evaluado para el Análisis e Informe de Admisión.

- Entrevista de aspirantes

Luego de haber rendido las evaluaciones de admisión, los Coordinadores de Programa entrevistarán a los aspirantes y notificarán a la secretaria de los coordinadores para proceder a agendar las entrevistas.

La secretaria de los coordinadores, comunicará al Departamento de Marketing la nómina de los aspirantes que no tengan el expediente completo y agendará las entrevistas, sólo a los aspirantes que tengan el expediente completo

- Análisis de Evaluaciones

Con los resultados de las evaluaciones de admisión y la entrevista de los aspirantes, el Coordinador del Programa deberá hacer un análisis de todos los aspirantes y elaborar un ranking, de acuerdo a las valoraciones y criterios de la Escuela para la selección de estudiantes.

- **Seleccionar admitidos**

La Secretaría de la Dirección, deberá realizar la convocatoria de la Comisión de Admisión de la Escuela en la fecha aprobada por la Dirección.

La Comisión de Admisión seleccionará el número de aspirantes admitidos en concordancia con lo estipulado con el Consejo de Educación Superior CES.

- **Notificar admitidos**

La secretaria de Dirección elaborará el acta de la Comisión de Admisión con los nombres de los aspirantes admitidos. El Coordinador del Programa notificará el listado de los aspirantes admitidos a: Secretaria de Coordinación y Departamento Financiero.

Se procederá a enviar un correo electrónico a todos los admitidos, en el cual se indica las fechas de registros e inauguración del programa.

- **Registros de aspirantes admitidos**

Los aspirantes admitidos deben realizar su registro en las fechas acordadas, una vez realizado el registro se entrega la carta de admisión aprobada al aspirante y se indica la fecha de inauguración a la que debe asistir.

- **Notificar a entes de control los aspirantes admitidos.**

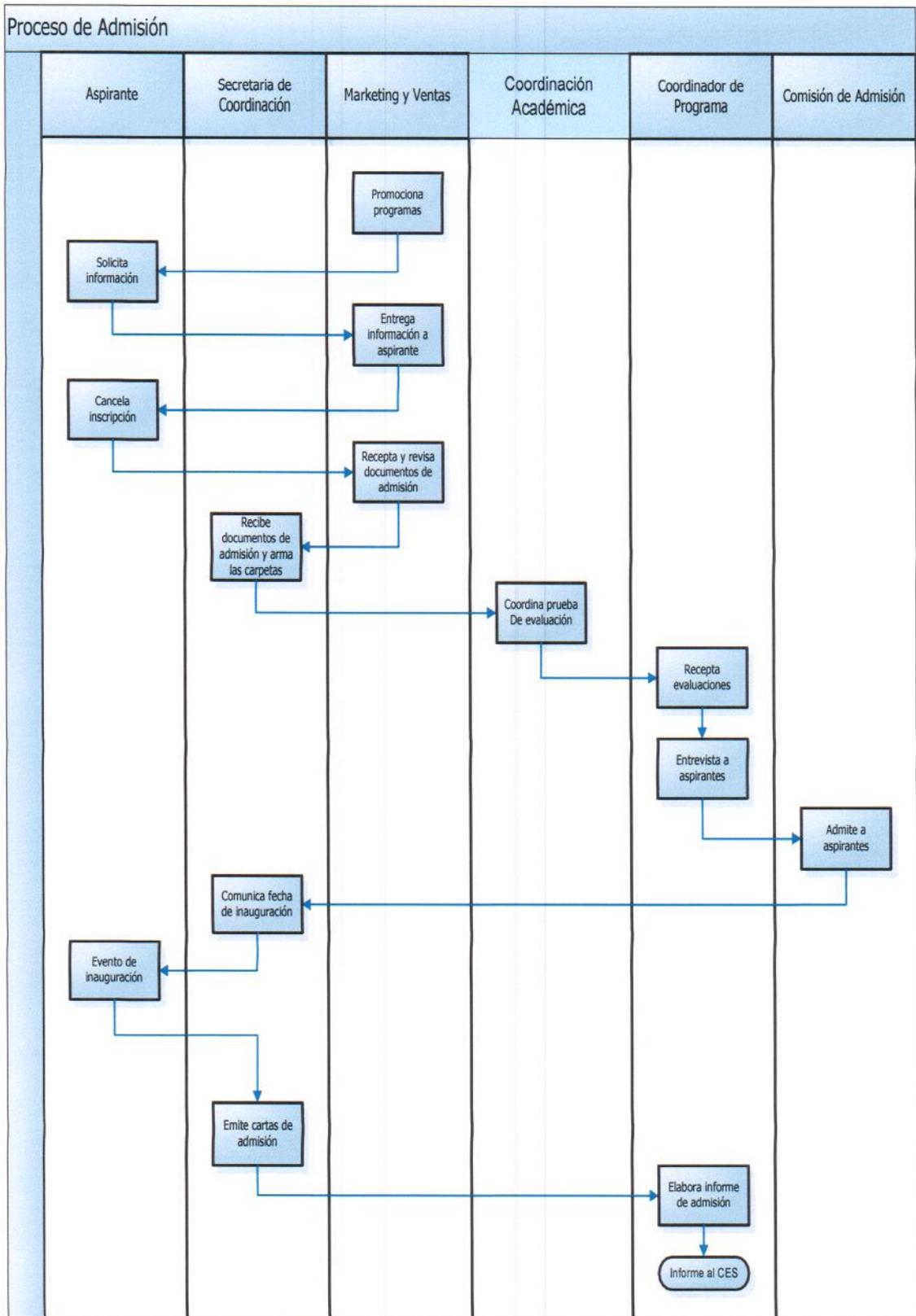
La secretaria de Coordinación, elaborará los expedientes de los aspirantes admitidos en el cual deberá incluir: requisitos entregados por el aspirante (expediente), copia del acta de la Comisión de Admisión e informe financiero del registro del aspirante.

Este expediente es enviado a la Secretaria General de la Escuela con la finalidad de que esta información sea almacenada en el archivo general y en los sistemas de la universidad.

4.6.6 DOCUMENTACIÓN

- Flujo del proceso.
- Formulario de Inscripción.
- Base de datos de aspirantes.

4.6.7 FLUJO DE PROCESOS.



4.6.8 FORMULARIO DE ADMISIÓN.



Escuela de Negocios en Administración de Empresas

Formulario de Solicitud de Admisión

Señores,

Escuela de Negocios en Administración de Empresas, ENAE

Ciudad.-

Yo,.....con C.I.:,
solicito se me admita como aspirante al programa:
.....para lo cual adjunto carpeta con los siguientes
requisitos:

- Recibo de pago de la inscripción
- 2 Copias a color del título profesional, certificadas por la Secretaría General de su universidad
- Certificado de Materias Aprobadas, previo a la obtención del título profesional
- 3 Cartas de Recomendación Laborales
- 3 Fotos tamaño carnet
- 2 Copias a color de la Cédula de Identidad
- 2 Copias (a color) del Certificado de Votación (último).
- Hoja de vida
- Certificado Laboral
- 2 copias (a color) del pasaporte y visa (para extranjeros.).

Atentamente,

Firma :

Número de

cédula:

e-mail:

Celular:



Escuela de Negocios y Administración de Empresas

1 DATOS PERSONALES

Apellidos:				Nombres:			
Nacionalidad:				Documento de identidad			
Estado Civil:	Soltero	Casado	Viuado	Divorciado	Unión libre		
Dirección domicilio:							
Teléfono domicilio:				No. Celular:			
Dirección trabajo:							
Tipo de relación laboral:	Relación de dependencia			Independiente			
Teléfono trabajo:				Fax:			

2 ESTUDIOS

Primaria				
Institución	País	Título	Año	
			Inicio	Fin

Secundaria				
Institución	País	Título	Año	
			Inicio	Fin

Superiores				
Institución	País	Título	Año	
			Inicio	Fin

Post grado				
Institución	País	Título	Año	
			Inicio	Fin



Escuela de Negocios y Administración de Empresas

3 EXPERIENCIA LABORAL

Actual			
Empresa	Cargo	Sueldo	
		Inicial	Final

4 EXPERIENCIA DOCENTE

Mencione las actividades docentes de nivel medio y superior realizadas.

Institución	Cargo	Periodo	
		Inicial	Final

5 EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN

Mencione las actividades realizadas, y su función en ellas. Use el reverso de la hoja si es necesario.

Institución	Investigación	Cargo	Periodo	
			Inicial	Final

6 CRITERIO

Agradecemos a Ud. responder lo siguiente en el espacio asignado:

- a. Indique los motivos por los cuales ha decidido estudiar una maestría:

--



Escuela de Negocios en Administración de Empresas

b. ¿Por qué escogió a esta escuela para estudiar su maestría?

c. Si usted obtiene el título de Magíster de ENAE ¿Qué objetivo laboral/profesional buscaría alcanzar en los próximos 5 años?

d. ¿Cuál fue el último objetivo laboral/profesional que usted ha logrado en su empresa?

7 PUBLICACIONES

Proporcione los datos de sus publicaciones: título, fecha, lugar de publicación e Institución editora, en obras colectivas mencione el nombre del editor o coordinador editorial. Use el reverso de la hoja si es necesario.

8 TRABAJOS INÉDITOS

Mencione título y fechas de conclusión de sus trabajos académicos o profesionales (informes, proyectos, planes, etc.) no publicados, así como la institución donde se realizaron. Use el reverso de la hoja si es necesario.

9 MANEJO DE IDIOMAS

Indique con un visto su apreciación sobre su nivel de manejo de idiomas. De ser necesario añada otros en el casillero. Los aspirantes cuyo idioma materno no es el castellano, deben probar su manejo.



Escuela de Negocios de Administración de Empresas

	LECTURA				ESCRITURA			
	MUY BUENA	BUENA	LIMITADA	NINGUNA	MUY BUENA	BUENA	LIMITADA	NINGUNA
Español								
Inglés								
Francés								
Alemán								

10 MANEJO DE SOFTWARE

Indique con un visto su apreciación sobre su nivel de manejo de software. De ser necesario añada otros en el casillero.

	MANEJ			
	MUY BUENO	BUENO	LIMITADO	NINGUNO
Windows				
Word				
Excel				
Power Point				
Adobe Acrobat				

11 OTROS DATOS E INTERESES

Proporcione en este espacio los datos no incluidos en los casilleros anteriores y que crea deben ser considerados tales como: si ha sido abanderado, mejor graduado y si ha recibido becas públicas o privadas, membresías. También mencione las actividades extracurriculares que realiza (hobbies, deportes)

12 FINANCIAMIENTO

Señale con un visto el casillero que indica la forma de financiamiento de sus estudios (pago de colegiatura y gastos de manutención).

Empresa		Financiamiento Directo		Beca		Crédito IECE	
---------	--	------------------------	--	------	--	--------------	--

Otro:



Escuela de Negocios y Administración de Empresas

Explique la forma de financiamiento de los estudios (pago de colegiaturas). Use el reverso si es necesario.

--

13 DETALLE DE RECOMENDACIONES LABORALES

Indique el nombre, cargo y empresa de las personas a quienes ha pedido recomendaciones.

No.	Nombre	Empresa	Cargo
1			
2			
3			

CERTIFICO: Que la información que entrego en este formulario es verdadera y contiene mis ideas sobre los tópicos que se preguntan. Entiendo que esta aplicación se utilizará exclusivamente para fines de evaluar mis perspectivas como estudiante.

Firma: _____

Fecha: _____

DD/MM/AAAA

4.6.9 BASE DE DATOS DE ASPIRANTES



Base de datos de aspirantes														
Nº	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	FOTO	PROFESIÓN	UNIVERSIDAD	EMPRESA	CARGO	EDAD	EDP. LAB.	EDP. MANEJO MEDIC. A SU CARGO	N. DE PERSONAS A SU CARGO	RESULT. EVALUACIÓN	DOCUMENTOS
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														

4.7 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Guayaquil, 22 de agosto de 2016

Por medio del presente yo, **Ing. Evelyn Arias** con C.I. 0919127308 , certifico haber revisado la Propuesta “Instructivo para el control de documentos el proceso de admisión de la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de la ciudad de Guayaquil”, realizada por la egresada **Yanina Zulema Rodríguez Cruz**, con C.C. **0915923288**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, “La Administración de documentos y su incidencia en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil en el período enero-abril 2016”.

El Instructivo antes mencionado puede ser aplicado en las unidades académicas que los requiera. Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,


Ing. Evelyn Arias

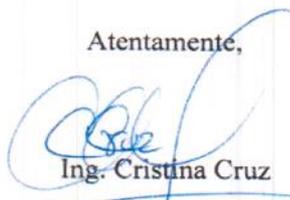
C.I. 0919127308

Guayaquil, 22 de agosto de 2016

Por medio del presente yo, **Ing. Cristina Cruz** con C.I. 0917589046 , certifico haber revisado la Propuesta Instructivo para el control de documentos el proceso de admisión de la Escuela de Negocios en Administración de Empresas de la ciudad de Guayaquil, realizada por la egresada **Yanina Zulema Rodríguez Cruz**, con C.C. **0915923288**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, “La Administración de documentos y su incidencia en el proceso de admisión desde el reclutamiento hasta su matriculación en la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil en el período enero-abril 2016”.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Ing. Cristina Cruz

C.I. 0917589046

4.8 IMPACTO/BENEFICIO/RESULTADO

Con la implementación del Instructivo para el control de documentos para el proceso de admisión se asignarán nuevas responsabilidades a los colaboradores por lo que se realizarán cambios en las funciones, también se implementará el nuevo esquema de trabajo en función a los controles y periodos de tiempos establecidos en el plan de admisión por lo que se establecerá un nuevo proceso de admisión.

Para optimizar el tiempo de evaluación, se regirán nuevos controles de administración de las evaluaciones de admisión, las que fueron descritas en el instructivo, por lo que se implementará cambios por la una nueva metodología de asignación de evaluaciones; para finalizar, el mayor impacto de la propuesta, es la implementación de la plataforma institucional dado que con esta se eliminará la administración de papeles en físico y se logrará identificar de manera inmediata la demora de los documentos y la trazabilidad de los mismos.

Con la implementación del Instructivo para el control de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas, la organización tendrá definidos los límites de acción de cada uno de los involucrados en el proceso de admisión, así como también se dejará establecido los tiempos de entrega de documentos de un departamento a otro y los responsables de entrega; la verificación de los documentos recibidos por el estudiante para que estos no retrasen el proceso de evaluación, además del compromiso del cumplimiento de las actividades en lapsos de tiempos definidos.

Los resultados de la implementación del Instructivo para el control de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas, permitirán a la organización optimizar el desarrollo del proceso de admisión, además que con la

implementación de las nuevas responsabilidades en los administrativos, se eliminará la duplicidad de esfuerzo que ocasionaba la demora y confusiones en el proceso.

Las mejoras indicadas en la propuesta, obtendremos una gestión de documentos más eficientes, la revisión de documentos previo a su entrega disminuirá el tiempo de evaluación de los aspirantes, esto resolverá el problema de ausencia de documentos de los aspirantes en el Comisión de Admisión.

CONCLUSIONES

- En la Escuela de Negocios la falta de control, seguimiento y evaluación de los procesos que siguen los documentos de los aspirantes en el proceso de admisión desde su reclutamiento hasta su matriculación.
- Más de la mitad de los aspirantes prefieren que los documentos solicitados por la institución sean ingresados vía plataforma institucional, porque de esta manera la documentación sería bajado a una sola dependencia para continuar el proceso normal de admisión.
- Con la aplicación del instructivo se aspira ordenar y controlar la entrega de documentos de los aspirantes en un tiempo corto y eliminando reprocesos que provoquen pérdida de tiempo y de recursos.
- La administración y gestión de documentos es tan importante para el proceso de admisión en la Escuela de Negocios; como el proceso en sí mismo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar una revisión a los aspirantes que entreguen los requisitos completos, con la finalidad de elaborar una evaluación previa donde se verifique el cumplimiento del perfil acorde a lo requerido.
- Previo a la implementación de la propuesta, se recomienda capacitar al personal administrativo involucrado en las diferentes etapas del proceso de admisión, con la finalidad mantener el compromiso de ellos con la institución y un mejor desarrollo de la misma.
- También se recomienda elaborar un plan de revisiones mensuales del proceso de admisión, de manera que se controlen las diferentes etapas del mismo. Estas revisiones deben realizarse durante un año que debe ser considerado como periodo de adaptación a los cambios implementados.
- Con los cambios realizados al proceso de admisión y las nuevas responsabilidades del personal, se recomienda crear un manual de procedimiento que mencione al Instructivo para el control de documentos para el proceso de admisión; así como también realizar las actualizaciones pertinentes a los documentos donde se describan las funciones y responsabilidades del personal administrativo.

REFERENCIAS

Aguilar, A. (2003). El cambio de la política de admisión de estudiantes en la Universidad de Guadalajara. ANUIES.

Asamblea Nacional. (5 de agosto de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*.

Recuperado de file:

[///C:/Users/YROGRIGUE/Downloads/loes%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/YROGRIGUE/Downloads/loes%20(1).pdf)

Caldas, M. E., Lacalle, G., & Reyes Carrión. (s.f.). *Recurso humanos y responsabilidad social corporativa*. Editex. Recuperado de

<https://books.google.com.ec/books?id=L10FBAAAQBAJ&pg=PA139&dq=candidato,+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimrOOSj8nNAhWE2B4KHf2eBZUQ6AEIMjAA#v=onepage&q=candidato%2C%20recursos%20humanos&f=false>

CES. (27 de agosto de 2015). Reglamento de aráncles y matrículas.

Consejo de Educación Superior, C. (2 de marzo de 2016). *Reglamento de Régimen Académico*. Recuperado de

file:///C:/Users/YROGRIGUE/Downloads/reglamento%20para%20la%20regulacin%20de%20aranceles%20matrculas%20y%20derechos%20en%20las%20instituciones%20de%20educacin%20superior%20particulares_1.pdf

Cristina, P. P. (2006). *Técnicas de archivo y documentación*. FC Editorial .

Cruz Mundet, J., & Diez Carrera, C. (2011). *Diccionario del Archivista*. Madrid: Alianza.

Diario La Nación. (13 de abril de 2016). Rectores definen criterios para que UES privadas adscriban a sistema PSU.

Diccionario. (s.f.). www.definicion.mx/proceso/. Recuperado de:

<http://definicion.mx/proceso/>

dmsosw.wordpress.com. (1 de septiembre de 2013). *dmsosw.wordpress.com*. Recuperado de

<https://dmsosw.wordpress.com/2013/09/01/ventajas-y-desventajas/>

Fernández L., F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Logroño (La Rioja): Editorial Tutor Formación. Obtenido de:

https://books.google.es/books?id=qhXDCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Fond Aranda, O., Ruiz Rodríguez, A. Á., & Mena Mugica, M. M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Revista española de Documentación Científica*, 35.

García Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. España: UOC.

Gondra, F. (s.f.). *www.gondrabarandiaran.org. Becas de postgrado*. Recuperado de:

<http://www.gondrabarandiaran.org/wp-content/uploads/2015/03/Modelo-Bases-Beca-de-Posgrado-en-el-Extranjero.pdf>

Hernández, N. (2013). *Gestión documental para pymes*. España: Netbiblo.

Hidalgo Cevallos, R. S., Hidalgo Ley, L. B., & Vizueta Silva, S. D. (30 de julio de 2012).

Recuperado de:

<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/21103>

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Mabel, A. A. (2007). *Administración de la información*. Editorial Universidad Estatal a distancia EUNED.

Manual INEC, d. a. (s.f.). Recuperado de:

http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf

- Mondy W., & Robert M. Noe. (2005) *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall. Recuperado de :
<http://www.freelibros.org/administracion/administracion-de-recursos-humanos-9na-edicion-r-wayne-mondy-y-robert-m-noe.html>
- Muñoz, M., & Izaguirre, R. (s.f.). *El sistema de acceso a la universidad en España: tres estudios para aclarar*. Recuperado de :
https://books.google.com.ec/books?id=8RScOPBceDkC&pg=PA85&dq=selecci%C3%B3n+de+aspirantes+a+la+universidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=slecci%C3%B3n%20de%20aspirantes%20a%20la%20universidad&f=false
- Puchol, L. (2012). *Libro de la entrevista de trabajo*. Madrid. Recuperado de:
https://books.google.com.ec/books?id=D5-bWbBVPIC&printsec=frontcover&dq=entrevista&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=entrevista&f=false
- Rivas, G. (2013). *Gestión documental para pymes*. Barcelona. Recuperado de:
http://www.fundacioninnovacionrioja.com/uploads/media/GD_WEB.pdf
- Russ, P. (2015). *Gestión Documental en las organizaciones*. Barcelona: TIC.CERO.
- Schuller, P. (abril de 2016). Rectores definen criterios para que UES privadas adscriban a sistema PSU. Recuperado de:
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/764/846>.
- Secretaría, A. P. (s/n). *Norma técnica de gestión documental y archivo*. Recuperado de:
http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/2015/02/norma_tecnica.pdf

Tullo, O., Melgarejo, J., & González, P. (2011). Recuperado de:
<http://conociendosgdb.blogspot.com/2011/12/ventajas-y-desventajas-de-los-sistemas.html>

Universidad Bolivariana. (2006). Manual de normas y procedimientos sobre control y organización de archivos administrativos. Colombia. Recuperado de:
http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GPV2_UPB_MEMPLEADOS/GPV2_MDOC_030_DOCUMENTOS/MANUAL_ORGANIZACION_DE_ARCHIVOS%5B1%5D.PDF

Universidad de Colombia. (2016). Admisiones. Recuperado de:
<http://admisiones.unal.edu.co/home/pregrado/guia-paso-a-paso>

Universidad de Cuenca. (10 de 12 de 2010). *NORMAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CURSOS DE POSTGRADO*. Recuperado de:
http://www.ucuenca.edu.ec/images/minisites/facodo/docs/NORMAS_PARA_EL_FUNCIONAMIENTO_DE_LOS_CURSOS_DE_POSGRADOS_DE_LA_UNIVERSIDAD_DE_CUENCA.pdf

Universidad de Piura. (2015). Reglamento de admisión a los estudios de Posgrado de la Universidad de Piura. Perú.

ANEXOS

**Encuesta aplicada al personal administrativo de la Escuela de Negocios de
Administración de Empresas de Guayaquil, en el proceso de admisión 2016**

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo de mejorar el servicio de reclutamiento de documentos reglamentarios para que la admisión y matriculación sea eficiente, eficaz y efectivo en la Escuela de Negocios Administración de Empresas de Guayaquil.

Agradeceré responder al siguiente cuestionario, marcando con una **X** la respuesta de su elección.

- 1. ¿Cree usted que la recepción de documentos debe iniciar en la secretaría?**
 - a) Muy de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Muy en desacuerdo

- 2. ¿En la actualidad usted dispone de alguna normativa para la administración de documentos?**
 - a) SI
 - b) NO

- 3. Desde la recepción de documentos hasta el examen de admisión de los aspirantes ¿Qué tiempo dispone para gestionar los documentos?**
 - a) 8 días
 - b) 15 días
 - c) 30 días
 - d) Más de 30 días

- 4. ¿Cuántos programas de maestrías usted manejaría simultáneamente?**
 - a) 2
 - b) 3
 - c) 4
 - d) Más de 4

- 5. Considera usted que los documentos para el proceso de admisión deben ser entregados en:**
 - a) Físico
 - b) Digital
 - c) Por medio de una plataforma

- 6. ¿Usted considera necesario un instructivo para el manejo de documentos de los aspirantes a la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, desde la recepción hasta la matriculación?**
 - a) Muy de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Muy en desacuerdo

Encuesta aplicada a los aspirantes de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, en el proceso de admisión

Objetivo: Conocer de los aspirantes sus expectativas en relación a la entrega de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil.

Agradeceré responder al siguiente cuestionario, marcando con una **X** la respuesta de su elección.

1. **¿Por qué medio obtuvo la información de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil?**
 - a) Página Web
 - b) Referidos
 - c) Medios impresos
 - d) Redes Sociales
 - e) Mensajes y correos electrónicos

2. **En la información que usted recibió ¿Le explicaron todos los requisitos para ingresar al proceso de admisión de Escuela de Negocios de Administración de Empresas?**
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Muy en desacuerdo

3. **¿En qué tiempo recopiló los requisitos solicitados por la Escuela?**
 - a) 3 días
 - b) 1 semana
 - c) Más de 1 semana

4. **¿En qué lapso usted recibió respuesta a su solicitud de aspirante a la Escuela de Negocios?**
 - a) 24 horas
 - b) 48 horas
 - c) 1 semana
 - d) 1 mes
 - e) Más de 1 mes

5. **De las etapas del proceso de admisión, ¿Cuál de estas considera usted la más crítica**
 - a) Entrega de documentos
 - b) Examen de admisión
 - c) Entrevista
 - d) Selección

6. **¿Cree usted que la recepción de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, deber ser a través de la plataforma institucional?**
 - a) Muy de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) Algo en desacuerdo
 - e) Muy en desacuerdo

Entrevista a la Coordinadora de Calidad y Procesos

Objetivo: Conocer los procedimientos actuales en la entrega de documentos para el proceso de admisión de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, a través de las siguientes preguntas:

1. *¿El proceso de admisión es observado por las autoridades de la institución?*
2. *¿En cuántas etapas se divide el proceso de admisión?*
3. *¿Se ha detectado dónde se encuentra el problema en el proceso de admisión?*
4. *¿Qué sugiere usted para evitar este problema en el proceso de admisión?*
5. *¿Qué ocasiona la falta de documentos en los expedientes en el proceso de admisión?*
6. *¿Se ha planificado mejoras en el proceso de admisión?*
7. *¿Ha sido capacitado el personal administrativo que lleva el proceso de admisión?*

Recepción de Encuestas a Personal Administrativo





Entrevista a la Coordinadora de Calidad y Procesos



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO YANINA 3_9 actualizado.doc (D21735665)
Submitted: 2016-09-13 16:41:00
Submitted By: jerazof@ulvr.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

TESIS FINALCOMPLETA J&G ultimo corregido 23 de nov.docx (D18608673)
primer borrador (1).docx (D12258184)
61 Un nuevo paradigma educativo hacia una universidad de excelencia en la evolución de los clásicos indicadores sociales.pdf (D16559592)
URKUND VICTOR FABARA.docx (D13118157)
<http://ecuadoruniversitario.com/directivos-y-docentes/legislacion/ley-organica-de-la-educacion-superior/niveles-de-formacion-de-la-educacion-superior-en-el-ecuador/>
<http://www.slideshare.net/unidaddetitulacion/loes-57298564>
<https://dmsosw.wordpress.com/2013/09/01/ventajas-y-desventajas/>
https://books.google.com.ec/books?id=8RScOPBceDkC&pg=PA85&dq=selecci%C3%B3n+de+aspirantes+a+la+universidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=selecci%C3%B3n%20de%20aspirantes%20a%20la%20universidad&f=false

Instances where selected sources appear:

38

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE ADMISIÓN DESDE EL RECLUTAMIENTO HASTA SU MATRICULACIÓN EN LA ESCUELA DE NEGOCIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE GUAYAQUIL EN EL PERÍODO 2016.

AUTOR/ES:

YANINA ZULEMA RODRÍGUEZ CRUZ

TUTOR:

Lcda. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ

REVISORES:

Msc. José Raúl Rodríguez

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

FACULTAD: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

FECHA DE PUBLICACIÓN:

No. DE PÁGS:

103

TÍTULO OBTENIDO:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN: ASIGNATURAS SECRETARIALES

ÁREAS TEMÁTICAS: (el área al que se refiere el trabajo. Ej. Auditoría Financiera, Auditoria, Finanzas)

PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo)

Administración, gestión, documentos, admisión

RESUMEN: (de qué se trata, para qué, por qué?)

El proyecto de investigación tiene como objetivo elaborar un instructivo que permita identificar, organizar y controlar las actividades que se realizan en las dependencias involucradas en el proceso de admisión, desde el reclutamiento hasta su matriculación de la Escuela de Negocios de Administración de Empresas de Guayaquil, con la finalidad de optimizar los tiempos de respuestas a los aspirantes y eliminar reprocesos por falta de cumplimiento en la entrega de documentos. En la actualidad la organización no cuenta con un control de documentos al momento de ser entregados por el aspirante, dado que no existe una entrega ordenada de los mismos, lo que conlleva al extravío y traspapeo de información. Por esta razón y luego de ser encuestados y entrevistados a los involucrados en el proceso, se vio la necesidad de establecer un documento que determine el campo de acción y responsabilidades de cada uno de los participantes en el proceso de admisión.

No. DE REGISTRO (en base de datos):

No. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTOR/ES

Teléfono:

E-mail:

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar. Secretaria de la Facultad de Educación.

Teléfono: 2596500 ext. 221

E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec