

**UNIVERSIDAD TÉCNICA “LUIS VARGAS TORRES”**

**DE ESMERALDAS**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

SISTEMA DE GESTION DE INCIDENTES PARA EL DEPARTAMENTO DE TIC DE LA UTLVTE

**AUTOR:**

CAICEDO JIMENEZ BRYAN ANDRES

**MAESTRA:**

ING. JÉSSICA CHILA MINA, Mgtr.

**ESMERALDAS - ECUADOR**

**2025**

INDICE

[RESUMEN 1](#_heading=h.3znysh7)

[INTRODUCCIÓN 2](#_heading=h.2et92p0)

[PREGUNTA: 4](#_heading=h.tyjcwt)

[PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: 4](#_heading=h.1t3h5sf)

[OBJETIVO 6](#_heading=h.4d34og8)

[OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 6](#_heading=h.2s8eyo1)

[JUSTIFICACIÓN 7](#_heading=h.17dp8vu)

[CAPÍTULO I 9](#_heading=h.3rdcrjn)

[MARCO TEÓRICO 9](#_heading=h.26in1rg)

[1.1 Introducción 9](#_heading=h.lnxbz9)

[1.2 Digitalización de Documentos 9](#_heading=h.35nkun2)

[1.3 Gestión Documental 9](#_heading=h.1ksv4uv)

[1.4 Beneficios de los Sistemas de Gestión Documental Digital 10](#_heading=h.44sinio)

[1.5 Transformación Digital en Instituciones Académicas 11](#_heading=h.2jxsxqh)

[1.6 Experiencias de Digitalización en Instituciones Educativas 11](#_heading=h.z337ya)

[CAPÍTULO II: 11](#_heading=h.3j2qqm3)

[MARCO METODOLÓGICO 11](#_heading=h.1y810tw)

[2.1 Introducción 11](#_heading=h.4i7ojhp)

[2.2 Tipo de Investigación 11](#_heading=h.2xcytpi)

[2.3 Enfoque y Diseño 13](#_heading=h.1ci93xb)

[2.4 Fases del Proyecto 13](#_heading=h.3whwml4)

[2.5 Instrumentos de Recolección de Datos 14](#_heading=h.2bn6wsx)

[2.5 Población y Muestra 15](#_heading=h.qsh70q)

[2.6 Análisis de Datos 15](#_heading=h.3as4poj)

[2.7 Validación de Resultados 16](#_heading=h.1pxezwc)

[ANALISIS ESTADISTICO 16](#_heading=h.49x2ik5)

[3.1 Introducción 16](#_heading=h.2p2csry)

[3.1 Preguntas 16](#_heading=h.147n2zr)

[3.2 Resultado 19](#_heading=h.23ckvvd)

[COMCLUCIONES 20](#_heading=h.ihv636)

[RECOMENDACIONES 21](#_heading=h.32hioqz)

[REFERENCIAS 22](#_heading=h.1hmsyys)

[ANEXOS 23](#_heading=h.41mghml)

# RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo digitalizar la gestión de documentos de titulación en la dirección de la carrera de Tecnología de la Información en la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTELVT). La digitalización de estos documentos permitirá mejorar la eficiencia en el almacenamiento, consulta y seguimiento de documentos de titulación, facilitando tanto el trabajo administrativo como el acceso a la información por parte de estudiantes y personal académico autorizado.

Actualmente, el proceso de gestión de documentos es mayormente manual, lo que genera dificultades en cuanto a espacio físico, seguridad de la información y tiempos de respuesta. La propuesta de digitalización abordará estos problemas mediante el desarrollo de un sistema de gestión documental que permita un almacenamiento seguro y una consulta ágil de los documentos.

La metodología del proyecto incluye el análisis de los procesos actuales, la implementación de un sistema digital de almacenamiento y recuperación de documentos y la capacitación del personal en el uso de esta tecnología. Con este proyecto, se espera contribuir al desarrollo de una infraestructura digital que respalde los procesos administrativos en la UTELVT y siente las bases para la adopción de soluciones tecnológicas en otras áreas de la institución.

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión eficiente de la información es fundamental para el desarrollo de las instituciones educativas, especialmente en áreas críticas como la administración de soporte técnico de las universidades. La gestión de incidentes permite mejorar el acceso, la organización y la seguridad de la información, optimizando recursos y facilitando los procesos administrativos. La transformación digital es una tendencia global que responde a la necesidad de crear sistemas más eficientes, seguros y accesibles.

En la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTLVTE), la gestión de incidentes se realiza principalmente a través de procedimientos manuales, lo cual representa una serie de desafíos: se requiere espacio físico considerable para almacenar los documentos, el acceso a la información suele ser lento y existen riesgos asociados con la pérdida o deterioro de los archivos. Además, la falta de un sistema de gestión dificulta la consulta y actualización de los registros por parte de estudiantes, docentes y personal administrativo, lo que impacta en la calidad y rapidez de los servicios ofrecidos.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo desarrollar una solución digital para la gestión de los incidentes en la UTLVTE. Se propone la creación de un sistema de gestión de incidentes que permita almacenar, clasificar y recuperar documentos de manera ágil y segura. Esta herramienta contribuirá a optimizar el tiempo de respuesta, reducir los costos asociados con el almacenamiento físico y mejorar la protección de los datos sensibles de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

A través de esta propuesta, se busca no solo mejorar la administración de incidentes, sino también sentar un precedente para la implementación de tecnologías digitales en otros departamentos de la UTLVTE, promoviendo una cultura de innovación y modernización en los procesos administrativos de la universidad.

.

# PREGUNTA:

¿Cómo se puede implementar un sistema de gestión de incidentes para el departamento de TIC donde los usuarios son estudiantes, docentes y administrativos en la UTLVTE?

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En el Departamento TIC de la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas (UTLVTE), la gestión de incidentes relacionados a usuarios son estudiantes, docentes y administrativos se realiza en gran medida de manera manual, lo que ha generado una serie de problemas que afectan la eficiencia y calidad del servicio. La falta de un sistema de organización estructurado para estos documentos ha derivado en desorden y, en muchos casos, en la pérdida o extravío de información relevante. Esta situación complica la localización rápida y precisa de documentos específicos cuando son requeridos, aumentando los tiempos de respuesta y afectando la continuidad del servicio administrativo.

El desorden en la administración de estos documentos físicos también representa un riesgo para la integridad de la información. Los documentos en papel son vulnerables a deterioros, daños y extravíos, lo cual impacta la confiabilidad y seguridad de la información archivada. Además, la falta de un sistema digitalizado limita la accesibilidad de estos registros para estudiantes y personal autorizado, especialmente en situaciones en las que se requiere acceso remoto o consulta simultánea por múltiples usuarios.

Frente a estos problemas, surge la necesidad de implementar un sistema de gestión de incidentes que permita organizar y almacenar los documentos de manera segura, estructurada y eficiente. La digitalización no solo optimizaría los procesos de búsqueda y consulta, sino que también ofrecería ventajas en términos de conservación, protección y disponibilidad de los documentos, eliminando la dependencia de archivos físicos. Un sistema de este tipo facilitaría la clasificación, recuperación y gestión de los documentos, contribuyendo a la mejora de la experiencia de usuario para estudiantes, docentes y personal administrativo y promoviendo una transición hacia la transformación digital en la UTLVTE.

# OBJETIVO

Desarrollar un sistema de gestión de incidentes para el departamento de TIC de la UTLVTE, con el fin de optimizar el almacenamiento, acceso y manejo del soporte técnico.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

* Analizar el proceso actual de gestión de incidentes del departamento de TIC de la UTLVTE, identificando las principales limitaciones y necesidades.
* Diseñar la estructura de un sistema de gestión de incidentes, que permita organizar, clasificar y almacenar de manera eficiente las solicitudes de soporte técnico.
* Implementar un sistema de gestión de incidentes que facilite el almacenamiento y acceso seguro a la información, garantizando la integridad y confidencialidad de los datos.

# JUSTIFICACIÓN

La gestión eficiente de incidentes académicos es esencial en las instituciones educativas, ya que garantiza el acceso rápido, seguro y confiable a la información, y apoya los procesos administrativos en beneficio de estudiantes y personal. En el Departamento de TIC de la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI) en la UTLVTE, el manejo de incidentes se realiza de forma mayormente manual, lo cual genera problemas como el desorden, la dificultad de búsqueda, el deterioro de documentos físicos y la posible pérdida de información relevante. Estos inconvenientes no solo retrasan el acceso a incidentes importantes, sino que también afectan la calidad del servicio ofrecido por la institución.

La implementación de un sistema de gestión de incidentes permitirá optimizar el almacenamiento, organización y consulta de los incidentes, eliminando los problemas asociados con el manejo físico de archivos y facilitando el acceso a la información de manera ágil y estructurada. Además, el sistema contribuirá a reducir el espacio físico destinado al archivo de documentos y minimizará los riesgos de extravío o deterioro de la documentación.

Este proyecto es relevante no solo por los beneficios operativos y de eficiencia que ofrece, sino también porque fomenta la transformación digital de los procesos administrativos. Con esta digitalización, se busca promover una cultura de innovación y modernización en la UTLVTE, alineándose con las tendencias globales de adopción tecnológica en el ámbito académico. Asimismo, la accesibilidad y la seguridad de los datos serán mejoradas, ya que el sistema permitirá que el personal autorizado pueda acceder a la información desde cualquier lugar de forma segura, protegiendo así la confidencialidad de los datos personales de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

En definitiva, el proyecto aporta valor a la comunidad universitaria al mejorar los tiempos de respuesta, incrementar la seguridad de la información y apoyar la eficiencia de los procesos de gestión de incidentes. Estos beneficios no solo optimizarán la operatividad de la UTLVTE, sino que también sentarán las bases para la posible implementación de sistemas de digitalización en otras áreas de la universidad.

.

# CAPÍTULO I

# MARCO TEÓRICO

### 1.1 Introducción

El marco teórico abordará los beneficios del soporte técnico, la importancia de un sistema de gestión de incidentes, y los aspectos legales y de seguridad relevantes en la administración de soporte técnico. Además, se revisarán experiencias de incidencias en otras instituciones, proporcionando una base conceptual que justifique y guíe la implementación del sistema de gestión de incidentes propuesto para la UTLVTE.

### 1.2 Gestión de Incidentes en el área de TIC

La creciente dependencia de los sistemas TIC dentro del sector educativo impulsa la adopción de Resiliencia Operacional Digital (DORA).

En consecuencia, ha ganado importancia el impacto potencial de los incidentes de TIC en la estabilidad financiera y la integridad del mercado. A continuación, se muestran términos clave relevantes para DORA:

* **Activo TIC**: Software o hardware en la red y sistemas de información utilizados por una entidad educativa.
* **Amenaza cibernética**: Cualquier circunstancia o evento que pueda dañar, interrumpir o impactar negativamente la red y los sistemas de información.
* **Vulnerabilidad**: Una debilidad o defecto que puede ser explotado.
* **Pruebas de resiliencia operativa digital**: Pruebas periódicas de los sistemas y el personal de TIC para descubrir y abordar vulnerabilidades, incluidas pruebas básicas y avanzadas como TLPT. (Seguridad Xygeni, 2024)

### 1.3 Gestión de Incidencias

En primer lugar, la gestión eficaz de incidentes comienza con la detección oportuna de incidentes. En este sentido, las entidades deberían implementar mecanismos para el monitoreo continuo de sus sistemas TIC. En concreto, estos mecanismos deben ser capaces de detectar anomalías que puedan significar violaciones de seguridad o interrupciones operativas. Para lograr esto, se necesitan herramientas de monitoreo avanzadas, ya que brindan visibilidad profunda y en tiempo real de las actividades de la red. (Seguridad Xygeni, 2024)

### 1.4 ¿Cómo Funciona un Sistema de Gestión de Incidentes?

Estas son las funciones del sistema:

* Registro de incidentes.
* Clasificación dependiendo de la urgencia e impacto.
* Asignación del personal apropiado para responder a un incidente.
* Administración del incidente durante la resolución y reporte del mismo.

Los incidentes pueden ser notificados de diferentes maneras. Por ejemplo, los usuarios finales pueden reportarlos a través de un portal de auto servicio llenando una forma sobre la naturaleza del problema. El reporte de incidentes puede ser una opción en el catálogo de servicios de TI, si no, estos pueden ser canalizados por correo electrónico dependiendo de la disposición del Service Desk.

Generalmente, las formas de incidentes tienen campos vacíos para categorías y subcategorías para que puedan ser clasificados apropiadamente por el personal indicado. Los menús desplegables hacen la tarea más sencilla para el usuario. Las categorías pueden ser usadas para crear notificaciones y asignaciones automáticas. La tecnología moderna sugerirá categorías y subcategorías basadas en la recolección de datos de acuerdo al historial de tickets y las palabras clave. Esto ayudará a asegurar la exactitud acelerando el proceso de resolución.

Si el incidente tuviera la palabra “hardware”, este sería asignado de manera automática al personal especializado en hardware. (Maldonado, 2018)

### 1.5 Beneficios de los Sistemas de Gestión de Incidencias Digital

La gestión de incidentes se trata de tomar el control de los problemas que tienen que ver con la administración de servicios de TI. Una que sea exitosa puede prevenir que este tipo de fallas interrumpan los procesos de negocios más de lo necesario o que impacten otros servicios.

Estas son las formas en que un sistema como este beneficia a una organización:

* Mantenimiento de más niveles de servicio continuos.
* Cumplir con los requerimientos de disponibilidad de los servicios de TI.
* Mayor eficiencia y productividad a través de toda la empresa.
* Mejorar la satisfacción de los usuarios finales.
* Documentación del valor de la administración de los servicios de TI para la compañía. (Maldonado, 2018)

### 1.5 Transformación Digital en Instituciones Académicas

La transformación digital es el proceso mediante el cual una organización adopta nuevas tecnologías para mejorar su rendimiento y optimizar sus procesos. En el contexto de las instituciones de educación superior, la digitalización de documentos y la implementación de sistemas de gestión digital se enmarcan en una tendencia global de modernización.

### 1.6 Experiencias de Digitalización en Instituciones Educativas

Estas experiencias muestran que la digitalización facilita la administración de información, reduce costos operativos y mejora los tiempos de respuesta en los servicios. Analizar casos de estudio o investigaciones previas sobre digitalización en entornos educativos permitirá adaptar y diseñar el sistema propuesto para la UTLVTE tomando en cuenta las mejores prácticas.

# CAPÍTULO II:

# MARCO METODOLÓGICO

### 2.1 Introducción

Este capítulo describe los métodos y procedimientos que se utilizarán para llevar a cabo la investigación sobre la distribución y optimización de la infraestructura de red en la UTLVTE. Se detallan el diseño de la investigación, los instrumentos de recolección de datos, el procedimiento de análisis y los criterios de validación.

### 2.2 Tipo de Investigación

El presente proyecto es de tipo descriptivo y experimental. El objetivo principal es describir el proceso actual de gestión de documentos en la UTELVT y luego implementar un sistema de digitalización para mejorar dicho proceso. Se realizarán pruebas piloto del sistema desarrollado para evaluar su efectividad y hacer ajustes necesarios.

### 2.3 Enfoque y Diseño

El enfoque de investigación es cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo se utilizará para medir la eficiencia y efectividad del sistema mediante indicadores como el tiempo de búsqueda de documentos, la mejora en la accesibilidad, y la reducción de la cantidad de documentos físicos. El enfoque cualitativo se usará para evaluar la experiencia de los usuarios, tanto estudiantes como personal administrativo, mediante encuestas y entrevistas.

### 2.4 Fases del Proyecto

El desarrollo del sistema se llevará a cabo en varias fases, cada una con objetivos específicos:

* **Fase 1: Análisis del estado actual**

Se realizará un diagnóstico de la gestión de documentos actual en la UTELVT, identificando problemas como desorden, pérdida de documentos y tiempos de búsqueda prolongados. Esta fase incluirá entrevistas con el personal administrativo y análisis de los procesos actuales.

* **Fase 2: Diseño del Sistema de Gestión Documental**

Basado en los hallazgos de la fase anterior, se diseñará el sistema de digitalización, definiendo los requisitos funcionales y no funcionales. El diseño incluirá la estructura de almacenamiento, los métodos de clasificación, y los criterios de seguridad.

* **Fase 3: Implementación del Sistema**

En esta fase, se llevará a cabo la implementación técnica del sistema, incluyendo la digitalización de los documentos existentes, el desarrollo de la plataforma de gestión y la integración de herramientas para la búsqueda y recuperación de archivos.

* **Fase 4: Capacitación y Pruebas Piloto**

Se capacitará al personal administrativo en el uso del sistema, con el fin de garantizar una transición efectiva. También se realizará una prueba piloto con un grupo de usuarios para evaluar la funcionalidad del sistema en un entorno real.

* **Fase 5: Evaluación y Ajustes**

Tras la implementación, se evaluará el desempeño del sistema mediante la recopilación de datos sobre tiempos de respuesta, satisfacción de los usuarios y reducción de errores. A partir de los resultados obtenidos, se realizarán ajustes y mejoras al sistema

### 2.5 Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizarán los siguientes instrumentos para recolectar datos:

* **Entrevistas** con personal administrativo para entender los procesos actuales y sus necesidades.
* **Encuestas** a los usuarios (estudiantes y personal) para medir la satisfacción con el sistema implementado.
* **Observación directa** durante la fase de pruebas piloto para evaluar la interacción de los usuarios con el sistema.
* **Indicadores de desempeño**, como tiempos de búsqueda de documentos y reducción de documentos físicos.

### 2.5 Población y Muestra

La población en la cual se enfocó esta investigación estuvo conformada por los estudiantes del curso "9no B de TIC's" de la carrera de Tecnología de la Información en la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTELVT). Estos estudiantes forman el grupo total que podría haber participado en la investigación.

La muestra tomada fue un grupo de 5 estudiantes de dicho curso que efectivamente respondieron la encuesta. Esta muestra se seleccionó de manera que representara a los estudiantes del curso, y permitió obtener datos útiles para evaluar la percepción y necesidad de la digitalización de la gestión de documentos de titulación. Los resultados de las encuestas realizadas a estos estudiantes se presentarán en los anexos correspondientes.

### 2.6 Análisis de Datos

Los datos obtenidos a través de encuestas, entrevistas y pruebas piloto serán analizados de manera cualitativa y cuantitativa. Se utilizarán herramientas estadísticas para analizar los datos numéricos (como la mejora en tiempos de búsqueda) y se realizará un análisis temático para las respuestas cualitativas (experiencia de los usuarios).

### 2.7 Validación de Resultados

Para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados, se utilizarán técnicas de triangulación de datos, comparando los resultados de las encuestas, entrevistas y análisis de registros. Además, se realizarán pruebas piloto de los instrumentos de recolección de datos para asegurar su efectividad.

# ANALISIS ESTADISTICO

### 3.1 Introducción

Se realizo con una misma técnica una encuesta para estudiantes del curso “9no B de Tic´s”, y este procedimiento arrojo los siguientes resultados:

Pregunta realizada a los estudiantes del “9no B de Tic´s”, muestra tomada de 5 estudiantes

### 3.1 Preguntas

* **¿Cuáles son los principales problemas que ha experimentado en el proceso de manejo de documentos de titulación? (Seleccione todos los que apliquen)?**

Respuestas:

Pérdida o extravío de documentos: 2 recuentos (40%)

Retrasos en los trámites: 4 recuentos (80%)

Dificultad para acceder a los documentos: 0 recuentos (0%)

Uso excesivo de papel y espacio físico: 1 recuentos (20%)

Análisis: Los resultados destacan que los retrasos y la pérdida de documentos son los principales desafíos, lo que refuerza la necesidad de un sistema de digitalización para optimizar la gestión documental y garantizar la seguridad y eficiencia en los trámites.

* **¿Qué tan importante considera que es la implementación de un sistema de digitalización de documentos de titulación en la FACI?**

Respuestas:

Muy importante: 3 recuentos (60%)

Algo importante: 2 recuentos (40%)

Poco importante: 0 recuentos (0%)

Nada importante: 0 recuentos (0%)

Análisis: El 100% de los encuestados considera que la digitalización de documentos es importante, con una mayoría calificándola como "muy importante". Esto confirma que existe un consenso sobre la necesidad de modernizar y optimizar la gestión documental, respaldando la implementación del sistema propuesto.

* **¿Cuáles serían los beneficios más relevantes de un sistema de digitalización para los documentos de titulación?** **(Seleccione todos los que apliquen)**

Respuestas:

Acceso rápido a los documentos: 4 recuentos (80%)

Mayor seguridad y respaldo de la información: 3 recuentos (60%)

Ahorro de tiempo en la búsqueda de documentos: 2 recuentos (40%)

Reducción de uso de papel y espacio físico: 1 recuentos (20%)

Análisis: El análisis muestra que los usuarios valoran principalmente el acceso rápido y la seguridad de los documentos, seguidos del ahorro de tiempo. Estos resultados refuerzan la necesidad de implementar un sistema de digitalización que atienda estas áreas clave, ofreciendo mejoras tangibles en eficiencia y manejo de la información.

* **¿Estaría dispuesto(a) a utilizar un sistema digital para la gestión de sus documentos de titulación?**

Respuestas:

Sí, completamente dispuesto(a): 1 recuentos (20%)

Sí, pero con algunas reservas: 3 recuentos (60%)

No estoy seguro(a): 0 recuentos (0%)

No, preferiría el sistema actual: 1 recuentos (20%)

Análisis: El análisis muestra que el 80% de los encuestados está dispuesto a utilizar un sistema digital, aunque un 60% tiene reservas que deberán abordarse para garantizar su adopción. La resistencia del 20% restante evidencia la necesidad de sensibilización y capacitación para facilitar la transición hacia un modelo digital. Esto refuerza la importancia de diseñar un sistema accesible, intuitivo y confiable.

* **¿Considera que el proceso actual de gestión de documentos de titulación en formato físico es eficiente?**

Respuestas:

Muy eficiente: 1 recuentos (20%)

Algo eficiente: 2 recuentos (40%)

Poco eficiente: 2 recuentos (40%)

Nada eficiente: 0 recuentos (0%)

Análisis: El análisis muestra opiniones divididas sobre la eficiencia del proceso actual. Mientras que el 60% lo percibe como al menos "algo eficiente", el 40% lo considera "poco eficiente". Esto evidencia la necesidad de mejoras significativas en la gestión de documentos, lo que refuerza la pertinencia de implementar un sistema digital que pueda optimizar el acceso, organización y manejo de la información.

### 3.2 Resultado

El análisis destaca la urgencia de implementar un sistema de digitalización en la gestión de documentos de titulación. Este sistema permitirá no solo resolver problemas actuales, como los retrasos y el riesgo de pérdida de documentos, sino también atender las expectativas de los usuarios, quienes priorizan el acceso rápido, la seguridad y la eficiencia. Asimismo, para garantizar la aceptación del sistema, será fundamental trabajar en su diseño, haciéndolo intuitivo y accesible, así como implementar estrategias de capacitación para familiarizar a los usuarios con su funcionamiento. En definitiva, la digitalización no solo mejorará la calidad de los procesos administrativos, sino que también contribuirá al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad y modernización en la Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI).

# COMCLUCIONES

* A partir de las respuestas obtenidas en la encuesta, se puede concluir que la digitalización de los documentos de titulación en la carrera de Tecnología de la Información en la UTELVT es una necesidad urgente. La mayoría de los estudiantes considera que el proceso actual de gestión de documentos es lento y burocrático, lo que afecta tanto la eficiencia del proceso como la satisfacción de los estudiantes. La digitalización permitiría una mejora significativa en la organización y accesibilidad de los documentos.
* Los estudiantes encuestados han expresado que una plataforma digital centralizada les ofrecería un acceso más rápido y sencillo a los documentos necesarios para su titulación. Esto no solo mejoraría su experiencia, sino que también optimizaría el tiempo de respuesta del personal encargado de la dirección de la carrera.
* Aunque el estudio se centró principalmente en los estudiantes, las respuestas sugieren que el personal administrativo también se beneficiaría enormemente de la digitalización. La automatización de procesos permitiría a los empleados encargados de la gestión de los documentos ahorrar tiempo en tareas repetitivas y centrarse en tareas más estratégicas.

# RECOMENDACIONES

* La encuesta realizada a los estudiantes del curso "9no B de TIC's" refleja una clara necesidad de mejorar el proceso de gestión de documentos de titulación. La mayoría de los estudiantes considera que la digitalización de estos documentos podría agilizar el proceso, reducir los tiempos de espera y mejorar la accesibilidad a los mismos, lo que resultaría en una experiencia más eficiente para los estudiantes y el personal administrativo.
* Los datos recopilados sugieren que la digitalización no solo beneficiaría a los estudiantes, sino también al personal encargado de la gestión de los documentos. El uso de una plataforma digital centralizada podría reducir significativamente el tiempo dedicado a la búsqueda, archivo y envío de documentos físicos, lo que optimizaría las operaciones internas de la facultad y mejoraría la gestión en el área administrativa.
* A pesar de los beneficios evidentes, algunos estudiantes señalaron dificultades potenciales para acceder a una plataforma digital, como la falta de familiaridad con herramientas tecnológicas o problemas con la infraestructura de internet. Estos factores podrían ser desafíos importantes para una implementación exitosa y deben ser considerados para garantizar que la digitalización sea accesible para todos.

# REFERENCIAS

Alavi, M. &. (2001). Knowledge management and knowledge management systems... *MIS Quarterly*.

Chawla, D. &. (2021). Digitalization in Education: Benefits and Challenges. *Journal of Education and Practice*.

González, J. &. (2019). Transformación digital en instituciones educativas. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*.

Mendoza, S. &. (2022). La digitalización de la gestión documental en las universidades. *Innovación y Desarrollo en la Educación*.

Moreno, J. &. (2020). Sistema de gestión documental digital en el contexto universitario. *Revista Internacional de Sistemas de Información*.

Santos, A. &. (2018). La digitalización de documentos en el sector educativo. *Journal of Educational Administration*.

Vega, E. &. (2020). La gestión documental en las instituciones educativas y su impacto en la transformación digital. *Tecnología y Educación*.

# ANEXOSC:\Users\bryan\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\89F1F96.tmp



