



Apoyo administrativo en la oficina de Secretaría General de la Universidad Santo Tomás para mejorar los procesos de titulación de los estudiantes en la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Práctica Empresarial

Laura Viviana Nossa Ochoa
CC 1.099.376.514

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales administrativas
Administración de empresas
Bucaramanga 04/12/2023



Apoyo administrativo en la oficina de Secretaría General de la Universidad Santo Tomás para mejorar los procesos de titulación de los estudiantes en la ciudad de Bucaramanga

Modalidad: Práctica Empresarial

Laura Viviana Nossa Ochoa
CC 1.099.376.514

Informe de práctica para optar al título de
Administradora de empresas

DIRECTOR

Jenny Paola Rangel Chaves

CODIRECTOR:

Cielo Gómez Bustos

Jorge Luis Gómez Suarez

Cargo del delegado: Secretario General

Grupo de investigación de ciencias socioeconómicas y empresariales- GICSE
Grupo de Investigación Autoevaluación y Calidad-GINACE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales administrativas

Administración de empresas

Bucaramanga 04/12/2023

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos

Por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar al título

De Administrador de Empresas según el acta del comité de trabajo de grado

Número 35 del 07-12-2023

Evaludor: Fernando Rueda Villamizar, Mg.



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

El presente proyecto de grado se lo dedico a Dios, el cual me ayudo a mantenerme perseverante y con la fe intacta para no rendirme, a darme la oportunidad de alcanzar mi gran sueño anhelado de ser profesional.

Este logro va dedicado a mis padres Evaristo Nossa y María Ochoa, quienes, con su dedicación y acompañamiento en cada proceso de mi vida soy una gran mujer, gracias por su educación y valores que me inculcaron desde niña. A mis hermanas por siempre estar para mí en cada situación de mi vida.

A mi abuela quien ya partió de este mundo, pero siempre vivirá en mi corazón, fuiste una gran persona que siempre me apoyo y me animaba, con un gran orgullo puedo decirle lo logre abue, lo logre.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo le agradezco a Dios, por permitirme llegar tan lejos en la vida personal y laboral, me dio la fe para creer en mis capacidades como estudiante. Agradecida con las personas que dieron la vida, mis padres, porque siempre fueron mi apoyo incondicional mostrándome amor y comprensión, ellos me enseñaron a no darme por vencida ante los obstáculos.

Gracias a la Universidad Santo Tomás por darme la oportunidad por abrirme las puertas con el fin de ejercer las practicas profesiones con ellos.

Mis agradecimientos a la docente Jenny Paola Rangel Chaves por su dedicación y apoyo, a las Unidades Tecnológicas de Santander por ser parte del proceso de mi formación con el fin de culminar el proyecto que me hará convertir en profesional.

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>8</u>
<u>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD</u>	<u>9</u>
<u>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	<u>10</u>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	10
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA	12
2.3. OBJETIVOS	13
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2.4. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	13
<u>3. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>14</u>
<u>4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</u>	<u>18</u>
<u>5. RESULTADOS</u>	<u>24</u>
<u>6. CONSIDERACIONES ÉTICAS</u>	<u>34</u>
<u>7. CONCLUSIONES</u>	<u>36</u>
<u>8. RECOMENDACIONES</u>	<u>37</u>
<u>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>38</u>
<u>10. APENDICES</u>	<u>41</u>
<u>11. ANEXOS</u>	<u>48</u>

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 Organigrama de la empresa.....</i>	10
<i>Figura 2 Verificaciones y certificados</i>	25
<i>Figura 3 Documentos de cada División</i>	26
<i>Figura 4 Revisión de los documentos</i>	27
<i>Figura 5 Revisión manualmente.....</i>	28
<i>Figura 6 Base de datos</i>	28
<i>Figura 7 Impresión del diploma de titulación</i>	29
<i>Figura 8 Solicitud por parte del estudiante</i>	30
<i>Figura 9 Legalización de matrícula.....</i>	30
<i>Figura 10 Diagrama de descripción del proceso de titulación con mejoras.....</i>	32
<i>Figura 11 Sistema académico.....</i>	41
<i>Figura 12 Facultades académicas.....</i>	42
<i>Figura 13 Invitaciones.....</i>	42
<i>Figura 14 Invitaciones.....</i>	43
<i>Figura 15 Organización.....</i>	43
<i>Figura 16 Organización de los familiares.....</i>	44
<i>Figura 17 Personal logístico.....</i>	44
<i>Figura 18 Calidad del producto</i>	45
<i>Figura 19 Documento de titulación.....</i>	45
<i>Figura 20 Diploma.....</i>	46
<i>Figura 21 Fotografías.....</i>	47

INTRODUCCIÓN

Este informe describirá el desarrollo de las prácticas empresariales durante seis meses en la Universidad Santo Tomás en el área administrativa.

La UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS es una institución educativa que se encarga en promover la formación de educación superior. En la cual ayudara a diferentes personas mediante distintos procesos de enseñanza, con la finalidad de contribuir al aprendizaje personal y a un mejor desarrollo nacional. Las prácticas se realizarán en la Oficina de la Secretaria General, la que está dispuesta a atender los compromisos de la Institución de la mano de la Rectoría con la finalidad de cumplir y mejorar los procesos institucionales.

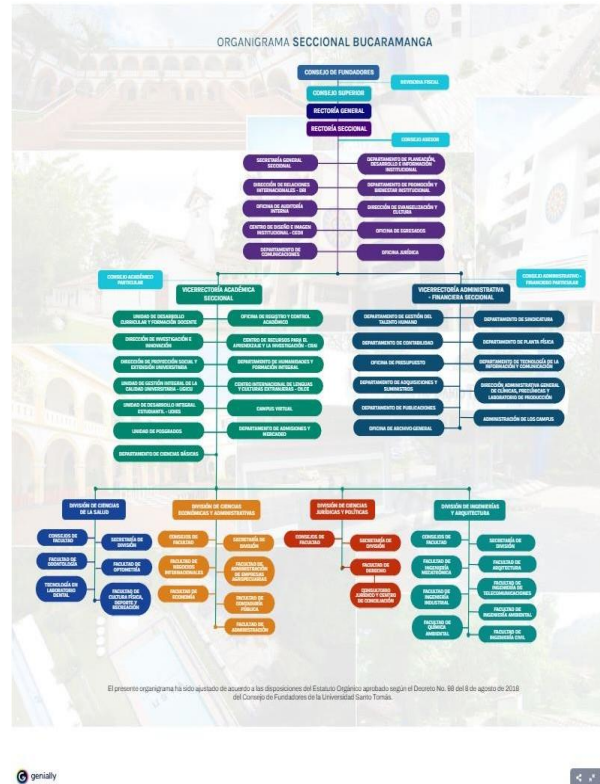
El presente trabajo de grado tiene como propósito aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera, además se expresa en este informe el mejoramiento en los procesos de titulación, esto se lleva con la finalidad de detener los posibles errores y falencias en dichos procesos.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

La Universidad Santo Tomás, Primer Claustro Universitario de Colombia es una institución católica con carácter privado de educación superior, la Orden de predicadores (O.P) estableció su fundación el 13 de junio de 1580. La inspiración de esta comunidad proviene de la filosofía humanista y cristiana de Santo Tomás de Aquino, cuya misión es aumentar el carácter pleno de la educación superior a través de la docencia, la investigación y procesos de enseñanza que puedan contribuir con soluciones a los desafíos y requerimientos presentes en la sociedad. La comunidad tomasina se encuentra en cinco ciudades país con sedes y seccionales en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio.

Cabe resaltar que, dentro del organigrama corporativo de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, se encuentra la oficina de secretaria general que hace parte del direccionamiento multicampus de la organización que es dónde se llevará a cabo la práctica empresarial.

Figura 1 Organigrama de la empresa



2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

Según (Espinal et al., 2020) El entorno socioeconómico, político y tecnológico que se transforma rápidamente presagia cambios en las expectativas de las instituciones de educación superior, lo que las enfrenta a numerosos y profundos desafíos, para sobrevivir y prosperar en un entorno cambiante, las universidades deben replantear radicalmente sus estrategias de desarrollo.

Actualmente cada una de las instituciones de educación superior se encuentra en la búsqueda de la optimización de procesos que le permitan a su vez mejorar cada uno de ellos, con el fin de obtener mejores resultados en tiempos más cortos, con la finalidad de crear un valor agregado a sus servicios. (Miguel Román, 2020)

No ajeno a esto, la Universidad Santo Tomás cuenta con la Dependencia de Secretaría General que es la encargada de apoyar al Rector Seccional en los procesos académicos y legales que se deben presentar ante el Ministerio de educación y demás autoridades que les compete el tema de educación superior. (Universidad Santo Tomás, 2022)

Cabe resaltar que la secretaría general es la encargada de verificar y titular a cada uno de los estudiantes que culminaron satisfactoriamente su proceso académico en la institución, es por eso, que esta dependencia evita al máximo cometer errores en el desarrollo de sus actividades, sin embargo se pueden evidenciar, falencias como: retrasos en las firmas de los diplomas y falta de recurso humano para agilizar los procesos, esto debido a que los documentos de titulación deben ir firmados por el Rector de la Sede Principal (Bogotá), Rector Seccional, Decano de facultad y el Secretario General (Bucaramanga), a diferencia de otras entidades de educación superior. En efecto, el tiempo empleado para las firmas puede ser una variable que optimizar debido a que cuando se cometen errores en la realización del diploma se debe repetir el proceso de envío a la ciudad de Bogotá y es también por tal razón que no se tiene la capacidad humana para suplir este tipo de errores.

¿Cómo puede influir el apoyo administrativo en la Secretaría General a la hora de detectar a tiempo errores y optimizar los procesos de titulación?

2.2. Justificación de la Práctica

En un mundo en el que cada vez la tecnología se apropia de los procesos y automatiza cada uno de ellos es indispensable ir de la mano con esta misma, puesto que, ayuda al hombre a elaborar sus trabajos con mayor rapidez y con una mejor eficiencia, esto no es ajeno a las instituciones de educación superior en donde cada vez se incorpora la tecnología como metodología para la excelencia y para el desarrollo continuo de los procesos internos.

Una condición necesaria para que se pueda incorporar la tecnología a los procesos es que el ser humano aprenda de ella, se apropie de sí misma y entienda que utilizarla proporciona un sin fin de ayudas, en la secretaría general de las universidades es indispensable tener bases de datos y registros que corroboren la información en momentos determinados como por ejemplo: en la titulación de sus estudiantes, el ahorro de tiempo de esta misma ayuda a que los colaboradores puedan a su vez ir identificando errores que no son ajenos a estas dependencias, pero si no se tiene tampoco la capacidad de personal administrativo para que realice dichas funciones será poco probable que se cumpla a cabalidad las facilidades que otorga la tecnología, lo que quiere decir que estos dos factores van muy de la mano a la hora de generar un valor agregado a la institución.

En la universidad Santo Tomás se evidencia una falencia y es que en su proceso de verificación para la respectiva titulación de los estudiantes que han culminado sus estudios académicos, no se cuenta con el personal necesario para la manipulación de dicha tecnología, lo que ocasiona que sus colaboradores no cuenten con el tiempo necesario para una minuciosa revisión. A esto se le añade que sus diplomas deben estar firmados por el rector de la sede principal que está ubicado en la ciudad de Bogotá lo que ocasiona que la universidad incurra en gastos

de envío, y sobra decir que se aumentarían por daño de algún diploma, por ejemplo, si un nombre llega a quedar de forma incorrecta ya sea por una tilde o un número que no corresponde al documento del graduado se repetirá dicho proceso.

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Brindar un apoyo administrativo a la oficina de Secretaría General de la Universidad Santo Tomás para la mejora de los procesos de titulación de los estudiantes en la ciudad de Bucaramanga.

2.3.2 Objetivos Específicos

Contribuir en las funciones designadas para el proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad Santo Tomás, para que se identifiquen errores a través de los aplicativos que se tienen en la Secretaría General.

Realizar un análisis detallado a los procesos de titulación para la identificación de falencias o dificultades, por medio de encuestas de satisfacción a estudiantes y egresados.

Proponer una mejora en el proceso de titulación, para la optimización del tiempo empleado en la elaboración de los diplomas.

2.4 Antecedentes de la Empresa

El 13 de junio de 1580 fue fundada la Universidad Santo Tomás, primer claustro universitario de Colombia por la Orden de Predicadores (O.P). Esta institución es

católica y pertenece al sector privado, además está inspirada en promover una íntegra formación personal y al mismo tiempo incentivar al razonamiento humanístico y cristiano. Cabe resaltar que personas influyentes para el territorio colombiano estudiaron en esta institución, como lo fue Francisco de Paula Santander que se graduó en filosofía y leyes y Andrés Rosillo con estudios en teología y filosofía. (Tomas U. S., 2023)

Cabe destacar que esta institución tiene presencia en 5 ciudades del país, la sede principal está ubicada en Bogotá, las demás sedes están situadas en Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio.

De esta manera la Universidad se ha convertido en unas de las instituciones de educación superior más importantes del país, gracias a su alta calidad en los programas académicos, sin olvidar que su principal objetivo es formar profesionales éticos y humanos que puedan ayudar a la sociedad, Además fue una de las instituciones en tomar la iniciativa de ampliar sus programas a la modalidad virtual buscando el alcance de todos los interesados, con el fin de aumentar los profesionales de diferentes zonas y ciudades del país.

3 MARCO REFERENCIAL

3.1. MARCO TEÓRICO

3.1.1 Dependencia de Secretaría General

La principal función que realiza esta oficina es el apoyo en los procesos esenciales de la institución, tales como: asuntos legales, certificados de títulos, acreditaciones de programas académicos y mantener actualizada la base de datos de los egresados, cabe resaltar que esta dependencia es la responsable de los grados colectivos e individuales. (Tomás, 2022)

La Secretaria General es una unidad responsable de la implementación de programas y actividades relacionadas con finanzas, servicios administrativos, gestión de recursos humanos, gestión de contratos, gestión de registros y atención al ciudadano; y coordinar tareas disciplinarias. Así mismo, el secretario general deberá cumplir normas específicas que conlleven el mejoramiento de dicha institución. (Universidad de los Andes, 2022)

La dependencia de Secretaria General en un contexto académico, tienen como deber el "mantener flujos de comunicación permanentes que permitan la adecuada información y el conocimiento en toda la Comunidad Universitaria de los servicios que ofrece la Unidad". Esto quiere decir que es una de las principales entidades de una comunidad universitaria, edificadas con un sinnúmero de tareas específicas tales como: asuntos legales, certificados de títulos, acreditaciones de programas académicos, coordinar la logística, de actos protocolarios y mantener actualizada la base de datos de los egresados, entre otras. (Universidad Santo Tomás, 2023)

3.1.2 Certificación de titulación

Documento realizado por la Secretaría General donde se expresa que el egresado sí culminó los estudios en una institución válida por el ministerio de educación, es un trámite que debe realizar el egresado comunicándose con la oficina para que el certificado tenga una validación y sea autenticado el título. (Real academia Española, 2023)

Un certificado es un documento que confirma que una persona controla el tema de la certificación, puede ser un tema, producto, dispositivo, servicio o tarea. El certificado se obtiene mediante pruebas como test u otros, dependiendo de lo que se quiera medir, y es emitido por un organismo autorizado. Este certificado también se justifica por la necesidad de reconocimiento y cualificación de los empleados de

forma objetiva y formal, independientemente de cómo y dónde se haya obtenido. Este reconocimiento debe facilitar la movilidad laboral y garantizar la igualdad de oportunidades de acceso y retención del empleo independientemente del lugar o país de empleo. (García, 2022)

3.1.3 Gestión documental

Según (López , 2019) la gestión documental son procesos y recursos necesarios para toda organización, es una herramienta administrativa donde se organiza y se almacena información importante de la Universidad, así mismo, se busca dar mayor seguridad de los datos personales e institucionales de los estudiantes activos y egresados, con el fin de facilitar su uso.

Según el gobierno nacional de Colombia, la Gestión Documental es un conjunto de actividades administrativas y técnicas encaminadas a planificar, gestionar y organizar la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final para facilitar su uso y conservación. En pocas palabras es el conjunto de conocimientos necesarios para organizar, registrar, almacenar, buscar y recuperar su información.

Las personas encargadas de esta dependencia deberán gestionar, planificar, implementar, coordinar y monitorear actividades y políticas de archivo de acuerdo con las leyes aplicables, los procedimientos establecidos y las pautas. (Jorge Castillo, 2021)

3.1.4. Sistematización de graduandos (SAC)

Es un sistema del departamento de registro y control de la institución, así mismo, donde se evidencian cuáles son los estudiantes próximos para graduar, es allí donde se verifica el semáforo de notas terminado y demás requisitos.

Para aclarar dicho concepto, se tendrá que fragmentar este sistema. Sistematización Es la captura sistemática de una experiencia que deseamos compartir con otros, vinculando la tarea a su sustento teórico y enfatizando el reconocimiento del aprendizaje alcanzado en esa experiencia. Ahora bien, para definirlo en conjunto, Se puede definir como la organización encargada del registro y control de la institución, además de esto, es el sistema donde se pueden evidenciar cuales son los estudiantes próximos para graduar, es allí donde se verifica el semáforo de notas determinado y demás requisitos. (Universidad Santo Tomás, 2023)

3.1.5 Talento humano

Es el que permite que la organización obtenga los mejores resultados y puedan cumplir fácilmente los objetivos, además de ser una pieza clave en toda empresa también influye en la contribución del mismo. (Barreras,2020)

Es una disciplina que intenta satisfacer los objetivos de la organización, para eso es necesario contar con una estructura organizacional y cooperación humana coordinada. El objetivo de las organizaciones es, entre otros, el crecimiento, la competitividad, la productividad, pero las personas también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejora de la calidad de vida, etc; Por lo tanto, es importante que las empresas elijan personas que cumplan con los requisitos

marcados por la organización y al mismo tiempo también con las expectativas que las personas quieren incorporarse a las organizaciones.

La gestión del talento humano también requiere reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar, desarrollar, revisar y monitorear a las personas. Formar una base de datos confiable para la toma de decisiones para que las personas se sientan comprometidas con la empresa y significativas, sólo así se logrará la productividad, la calidad y el cumplimiento de las metas de la organización. (Martínez & Mateus , 2020)

4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Al comienzo de la etapa de práctica en la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, inicialmente obtuve una inducción donde se dio a conocer las directrices de la organización y las diferentes actividades que desarrolla la Secretaría General.

Con el pasar de los días empecé a conocer los procesos más detallados que realiza la oficina y la importancia de una persona proactiva y dispuesta a aprender, dado que es un puesto de responsabilidad y compromiso. Además, esta unidad es de vital importancia en los eventos instituciones de la Universidad.

La Secretaría General es la encargada de entregar varios documentos entre ellos, el diploma donde se estipula que eres graduado de la Universidad. Por ello en el aprendizaje que obtuve allí entendí que ese puesto de trabajo era muy esencial ya que se entregaban beneficios en el precio de matrícula y finalmente ser un profesional.

4.1 Contribuir en las funciones designadas para el proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad Santo Tomás, para que se identifique errores a través de los aplicativos que se tienen en la Secretaría General.

En el periodo de aprendizaje se realizaron diferentes actividades importantes, tales como; documentos de titulación de pregrados, posgrados, especializaciones y maestrías, becas a los estudiantes que son hijos de trabajadores activos o pensionados de Ecopetrol, además se realizan duplicados de actas y diplomas de los egresados tomasinos, verificaciones académicas, certificados de titulación y la actualización de la base de datos de las diferentes carreras que ofrecer la Universidad.

La auxiliar administrativa de Secretaría General se encarga de varias actividades, una de ellas es responder correos de las diferentes empresas que buscan verificar un título, además ser un apoyo en el proceso de titulación, verificar documentos del estudiante como el nombre completo, lugar de expedición, el pago de los derechos de grado y de más documentos vitales para la elaboración de un diploma que demuestra que el estudiante finalmente es una persona profesional en la carrera que eligió.

Estos aplicativos se crearon con la función de minimizar errores y agilizar en los procesos de la oficina, el buen uso de una checklist (lista de requerimientos) asegura la optimización del tiempo en todas las actividades realizadas por la Secretaría General, además otra herramienta importante es el google drive, es allí donde se evidencian una gran parte de las bases de datos de los diferentes graduados de las últimas fechas.

Anexo 1 Recopilación de diferentes herramientas que se usaron para la eficiencia en los procesos de titulación 2023-I

4.2 Realizar un análisis detallado a los procesos de titulación para la identificación de falencias o dificultades, por medio de encuestas de satisfacción a estudiantes y egresados.

Al pasar las semanas en mi puesto de trabajo y asistir a los eventos institucionales logre darme cuenta que las herramientas manuales y tecnológicas son de gran ayuda para identificar errores, pero que mejor que la opinión del cliente principal de la organización que en este caso es el estudiante egresado de la USTA.

Así mismo, tuve una reunión con mis jefes directivos y llegamos a la alternativa de realizar encuestas de satisfacción a las personas que se han graduado en ceremonia colectiva para conocer e identificar respuestas negativas a mejorar.

Así mismo, se procedió a realizar un diseño instructivo de recolección de información (encuesta) con las siguientes preguntas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE GRADOS COLECTIVOS

Apreciado Egresado

Con el propósito de conocer su nivel de satisfacción respecto al proceso de grados, amablemente solicitamos responder la siguiente encuesta.

Por favor diligenciar la encuesta antes del día 22 de abril de 2023.

1. Correo electrónico
2. Nombres y apellidos completos
3. Programa académico
4. Modalidad académica

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

- Presencial
 - A distancia
 - Virtual
5. El proceso de registro y cargue de documentos de grado en el sistema SAC fue:
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
6. El acompañamiento de la facultad o programa en su proceso de grado fue:
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
7. La invitación expedida por la Secretaría General para la ceremonia fue:
- Clara
 - No fue clara
8. ¿Por qué no fue clara?
9. Por favor asigne una calificación a cada uno de los siguientes aspectos de acuerdo a la escala de valores de 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 es excelente
(preguntas 10 a 14)
10. ¿El ingreso de los graduandos a la Universidad fue organizado?
11. ¿El ingreso de sus familiares a la Universidad fue organizado?
12. ¿El personal de apoyo de grados fue respetuoso y con óptima actitud?
13. ¿La calidad de la toga, birrete y estola fue?
14. ¿El protocolo de ingreso y entrega del título en el auditorio fue?
15. ¿Su diploma presentó algún error?

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

- Si
- No

16. Si su respuesta fue (si) por favor escriba puntualmente el error:

17. La empresa que presta el servicio de fotografía antes y durante la entrega formal de su título académico en la Universidad fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Les extendemos para ustedes y sus familias nuestros mejores deseos porque se encuentren disfrutando de bienestar y salud.

Estamos felices y orgullosos de que hayan confiado su formación académica en esta prestigiosa Universidad.

4.3 Proponer una mejora en el proceso de titulación, para la optimización del tiempo empleado en la elaboración de los diplomas.

A continuación, detalladamente se describirá el proceso de titulación realizada en la Universidad Santo Tomas – Seccional Bucaramanga

- Cargar documentos a la nube de las diferentes facultades de la Universidad
- Verificación de los documentos en la nube (CC, pago de opción de grado, acta de sustentación, aprobación repositorio, soporte de pago, autorización de datos).
- Se imprime las listas de cada facultad y se procede a dividir las por las divisiones.
 - ✓ División de Ciencias de la Salud

- ✓ División de Ciencias Jurídicas y políticas
- ✓ División de Ciencias Económicas y Administrativas
- ✓ División de Ingenierías y Arquitectura
- Se realiza una revisión exhaustiva de las listas manuales de acuerdo a los datos personales que hay en el sistema académico de la institución (nombres, cc, tildes, lugar de expedición, etc.)
- Se procede a la impresión de los documentos de grado (titulación, cum laude y demás)
- Se empieza a hacer el proceso de firmas (Rector seccional, Rector General, Secretario General, Decanos)
- De esta manera, se empiezan a empacar los documentos de titulación en la carpeta de la Institución.
- Finalmente se entrega al graduado tomasino.

5 RESULTADOS

5.1. Contribuir en las funciones designadas para el proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad Santo Tomás, para que se identifique errores a través de los aplicativos que se tienen en la Secretaría General.

En el tiempo como practicante con el fin de poder cumplir con el objetivo se utilizaron diferentes herramientas que ayudaban a realizar los procesos en tiempos más cortos e impulsar al crecimiento del lugar de trabajo, la Secretaria General se encarga de procesos como:

- Certificados de titulación, duplicados de diplomas y actas de grado

En estos procesos se tiene destinado un archivo manual donde va una información personal como nombre, cedula, lugar de expedición, programa académico y fecha de grado.

Figura 2 Verificaciones y certificados

06- Marzo -2023		VERIFICACIONES
		CERTIFICADOS
		DUPLICADOS DE ACTA
		DUPLICADO DE DIPLOMA
CTE	José Daniel Rojas Reyes c.c. 1098.708.133 Bucaramanga Ing. telecomunicaciones Fecha de grado: 20-Marzo-2015	pagó enviado Acta = 587.106.2015 Libro = 8 folio = 10
VT	Luis Gonzalo Plata Rueda c.c. 13.716.330 Bucaramanga Arquitectura Fecha de grado: 7 Sept-2007	Enviado Acta = 211.98.2007 Libro = 2 folio = 41
CT DA	Lina María Ortiz Martínez c.c. 63.346.739 Bucaramanga Odontología Fecha: 17-Dic-1994 Rector: José Antonio Balaguera Cepeda O.P. Secretario: Dr. Manuel Eduardo Serrano Baquero Decano: Dr. José Airda García	Enviado pagó Acta = 156.86 folio = 857 Libro = 009
DA	Gloria Ines Martínez de Buenaventura c.c. 63.278.149 Bucaramanga Tec. Laboratorio Dental Fecha: 26 Junio 1992 Rector: Jaime Valencia García O.P. Secretario: P. Faustino Corchuelo Alfaro Decano: Dr. Jorge Enrique Marín Palacios	pagó Acta: 133.99 Folio: 037 Libro: 8
CT	María Alejandra Pinto Robón c.c. 10.98757.473 Bucaramanga Odontología Fecha: 29-Sept-2019	pagó enviado Acta: 664.120.2019 Folio: 41 Libro: 10

Fuente: Autor del proyecto

- Procesos de titulación (Profesional, especializaciones, maestrías y doctorados)

Este ítem se desarrolla de una forma más cuidadosa, dado de que cada facultad debe subir a un Google Drive compartido los documentos del graduado para revisarlo, después de ello se procede a la realización de una base de datos de los diferentes programas académicos para hacer la respectiva revisión con el fin de minimizar errores hasta el punto de no haber ninguno.

Figura 3 Documentos de cada División

Nombre ↑	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir	Acti
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4 de mayo	Secretaría Facultad de Adr	2 elementos	Compartido	
CONTADURÍA PÚBLICA	3 de mayo	Secretaría Facultad Contac	6 elementos	Compartido	
DIP. PLANEACION ESTRATEGICA APLICADA...	23 de mayo	Secretaría Facultad de Adr	4 elementos	Compartido	
DIPLOMADO DE NEGOCIOS EN MEDIOS DI...	24 de mayo	Secretaría Facultad Negoc	2 elementos	Compartido	
DIPLOMADO HABILIDADES ADMINISTRATI...	16 de mayo	Secretaría Facultad de Adr	3 elementos	Compartido	
DIPLOMADO LEGISLACIÓN TRIBUTARIA XX...	23 de mayo	Secretaría Facultad Contac	4 elementos	Compartido	
ECONOMÍA	2 de mayo	Secretaría Facultad de Adr	4 elementos	Compartido	
ESP. GERENCIA DE NEGOCIOS INTERNACIO...	20 de mayo	Secretaría Maestría en Agr	3 elementos	Compartido	
ESP. REVISORIA FISCAL Y AUD EXTERNA	9 de mayo	Secretaría Posgrados Adm	2 elementos	Compartido	
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS PUBLICAS	9 de mayo	Secretaría Posgrados Adm	3 elementos	Compartido	
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA TRIBUTARIA	9 de mayo	Secretaría Posgrados Adm	2 elementos	Compartido	

Fuente: Autor del proyecto

Como se evidencia en la figura 1, se recopila todos los documentos personales de los próximos graduandos tomasinos utilizando Google Drive, esta función la lleva a

cabo los diferentes programas académicos de la Universidad con la finalidad tener un orden y control de los documentos.

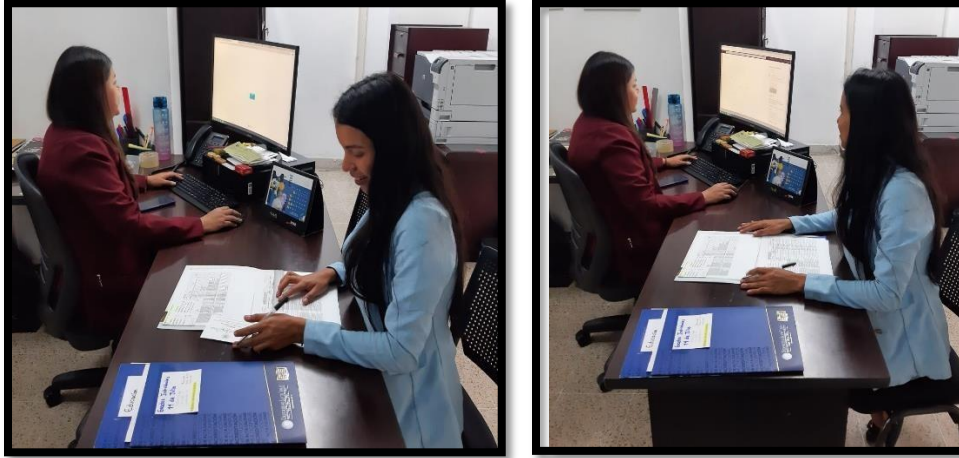
Figura 4 Revisión de los documentos

Nombre ↑	Modificado ↓	Modificado por ↓	Tamaño de arch... ↓	Compartir
01. ACTUALIZACIÓN DE DATOS ANGELA R...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	300 KB	Compartido
02. CÉDULA AUTENTICADA ANGELA ROCIO...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	278 KB	Compartido
03. COMPROMISO TRÁMITE DE GRADO AN...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	380 KB	Compartido
04. ACTA DE GRADO AUTENTICADA ANGEL...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	6,10 MB	Compartido
05. RESULTADOS ECAES ANGELA ROCIO AR...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	1,27 MB	Compartido
06. RESULTADOS ICFES ANGELA ROCIO AR...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	69,7 KB	Compartido
07. ENCUESTA OBSERVATORIO LABORAL A...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	189 KB	Compartido
08.1 PAGO OPCION DE GRADO ANGELA R...	4 de mayo	Secretaria Facultad Contac	187 KB	Compartido
08.2 ACTA DE SUSTENTACION ANGELA RO...	23 de mayo	Secretaria de Secretaria de	379 KB	Compartido
08.3 APROBACIÓN REPOSITORIO ANGELA ...	9 de mayo	Secretaria Facultad Contac	50,1 KB	Compartido
09. SOPORTE DE PAGO DERECHOS DE GRA...	30 de mayo	Secretaria Facultad Contac	312 KB	Compartido

Fuente: Autor del proyecto

Como se observa en la imagen anterior se revisa cada documento enviado por cada estudiante, cédula, compromiso de tildes, pago, repositorio, entre otros, esto con el fin de que el diploma se genere correctamente.

Figura 5 Revisión manualmente



Fuente: Autor del proyecto

La imagen anterior muestra la revisión exhaustiva de los listados definitivos de los estudiantes que se gradúan, donde se revisa nuevamente, nombres, cedulas, ortografía y demás, con el fin de pasar a una base de datos realizada en Excel.

Figura 6 Base de datos

N	Nombre	Apellido	tipo de identificación	No. documento	lugar exp. documento	Título otorgado	D	Me	Añ	Numeroreg	Fo reg	Lit reg
1	Carlos Santiago	Sanz	C.C.	#####	Floridablanca	Administrador de Empresas	9	Junio	2023	743.1.2023	20	16
2	Nycolle	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Administradora de Empresas	9	Junio	2023	743.2.2023	20	16
3	Juan Camilo	Moreno	C.C.	#####	Barrancabermeja	Administrador de Empresas	9	Junio	2023	743.3.2023	20	16
4	Yenny Carolina	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Administradora de Empresas	9	Junio	2023	743.4.2023	20	16
5	Carlos Andres	Moreno	C.C.	#####	Lebrija	Administrador de Empresas Agropecuarias	9	Junio	2023	743.5.2023	20	16
6	Juan Camilo	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Arquitecto	9	Junio	2023	743.6.2023	20	16
7	Andrea Catalina	Moreno	C.C.	#####	Valledupar	Arquitecta	9	Junio	2023	743.7.2023	20	16
8	Luis Felipe	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Arquitecto	9	Junio	2023	743.8.2023	20	16
9	Zureiley Tatiana	Moreno	C.C.	#####	Bogotá D.C.	Arquitecta	9	Junio	2023	743.9.2023	20	16
10	Nicolas	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Arquitecto	9	Junio	2023	743.10.2023	20	16
11	Christian Camilo	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Arquitecto	9	Junio	2023	743.11.2023	20	16
12	María Yamayé	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Arquitecta	9	Junio	2023	743.12.2023	20	16
13	Jaiza Alexandra	Moreno	C.C.	#####	Piedecuesta	Arquitecta	9	Junio	2023	743.13.2023	20	16
14	Kevin	Moreno	C.C.	#####	Tunja	Arquitecto	9	Junio	2023	743.14.2023	20	16
15	Maria Daniela	Moreno	C.C.	#####	Oiba	Arquitecta	9	Junio	2023	743.15.2023	20	16
16	Maria Valentina	Moreno	C.C.	#####	Oiba	Arquitecta	9	Junio	2023	743.16.2023	20	16
17	Gianna Nathalia	Moreno	C.C.	#####	Floridablanca	Contadora Pública	9	Junio	2023	743.17.2023	20	16
18	Lida Marcela	Moreno	C.C.	#####	San Gil	Contadora Pública	9	Junio	2023	743.18.2023	20	16
19	Andrés Felipe	Moreno	C.C.	#####	San Vicente de Chucurí	Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación	9	Junio	2023	743.19.2023	20	16
20	Juan Esteban	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación	9	Junio	2023	743.20.2023	20	16
21	Nicolás René	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación	9	Junio	2023	743.21.2023	20	16
22	Kevin Yusad	Moreno	C.C.	#####	Piedecuesta	Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación	9	Junio	2023	743.22.2023	20	16
23	Orlando David	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación	9	Junio	2023	743.23.2023	20	16
24	Juan Sebastian	Moreno	C.C.	#####	Floridablanca	Profesional en Cultura Física, Deporte y Recreación	9	Junio	2023	743.24.2023	20	16
25	Angie Sofia	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Abogada	9	Junio	2023	743.25.2023	20	16
26	Angie Natalia	Moreno	C.C.	#####	Bucaramanga	Abogada	9	Junio	2023	743.26.2023	20	16

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Fuente: Autor del proyecto

La imagen anterior es un Excel que consiste en recopilar los datos importantes para la elaboración del Diploma, tales como nombres completos, cédula, lugar de expedición, título otorgado, fecha del grado, Folio, libro y número de acta, esto con el propositivo de pasar al siguiente proceso que es la impresión de Diplomas.

Figura 7 Impresión del diploma de titulación

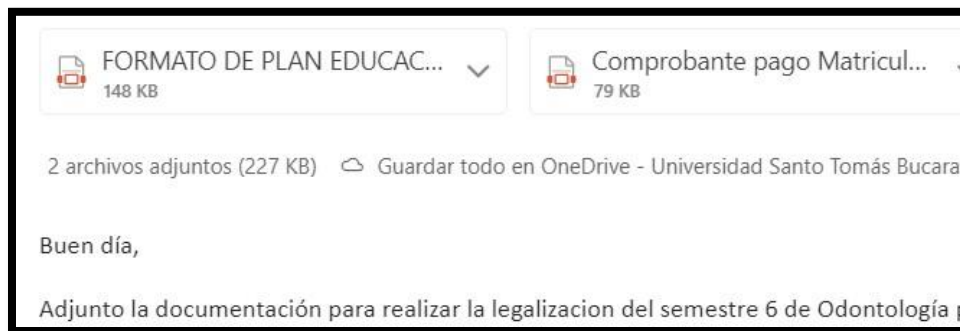


Fuente: Autor del proyecto

- Registro de estudiantes en la plataforma Kactus para que obtenga la beca por ser hijos de trabajadores de Ecopetrol.

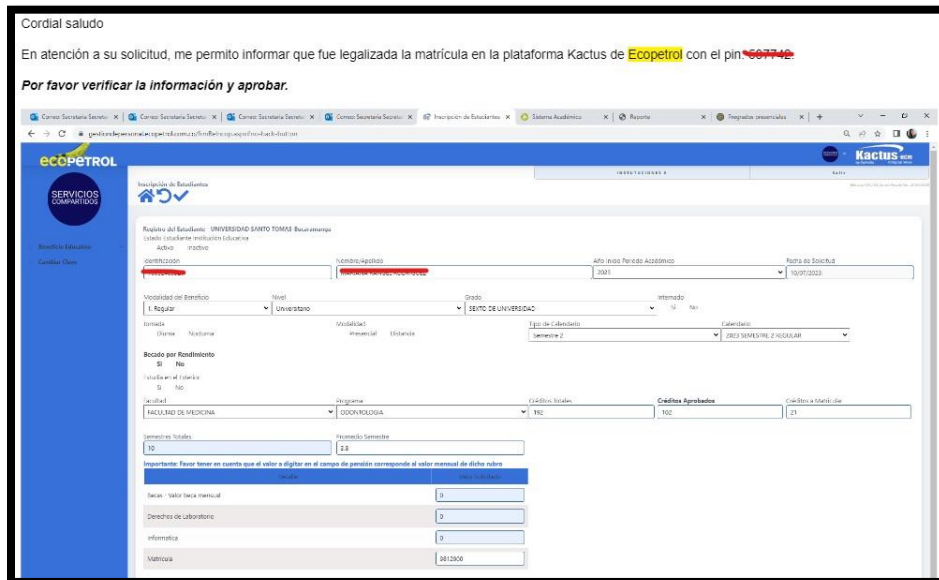
Este proceso inicia cuando el estudiante por medio del correo envía la solicitud mediante un formato y le agrega el polígrafo (recibo de matrícula) después se procede a realizar una lista de acuerdo del día y hora que envió la solicitud, se procede a grabar en matricula y finalmente obtener el beneficio.

Figura 8 Solicitud por parte del estudiante



Fuente: Autor del proyecto

Figura 9 Legalización de matricula



Fuente: Autor del proyecto

En la plataforma KACTUS se digitalizaba datos personales, programa académico, semestre a legalizar, promedio ponderado y valor de la matrícula, esto con el fin de que el estudiante hijo de trabajador activo o pensionado reciba beca por el 90% del valor de la matrícula.

5.2 Realizar un análisis detallado a los procesos de titulación para la identificación de falencias o dificultades, por medio de encuestas de satisfacción a estudiantes y egresados.

Apéndice 1. Análisis e interpretación de datos

RESULTADO DE LA ENCUESTA

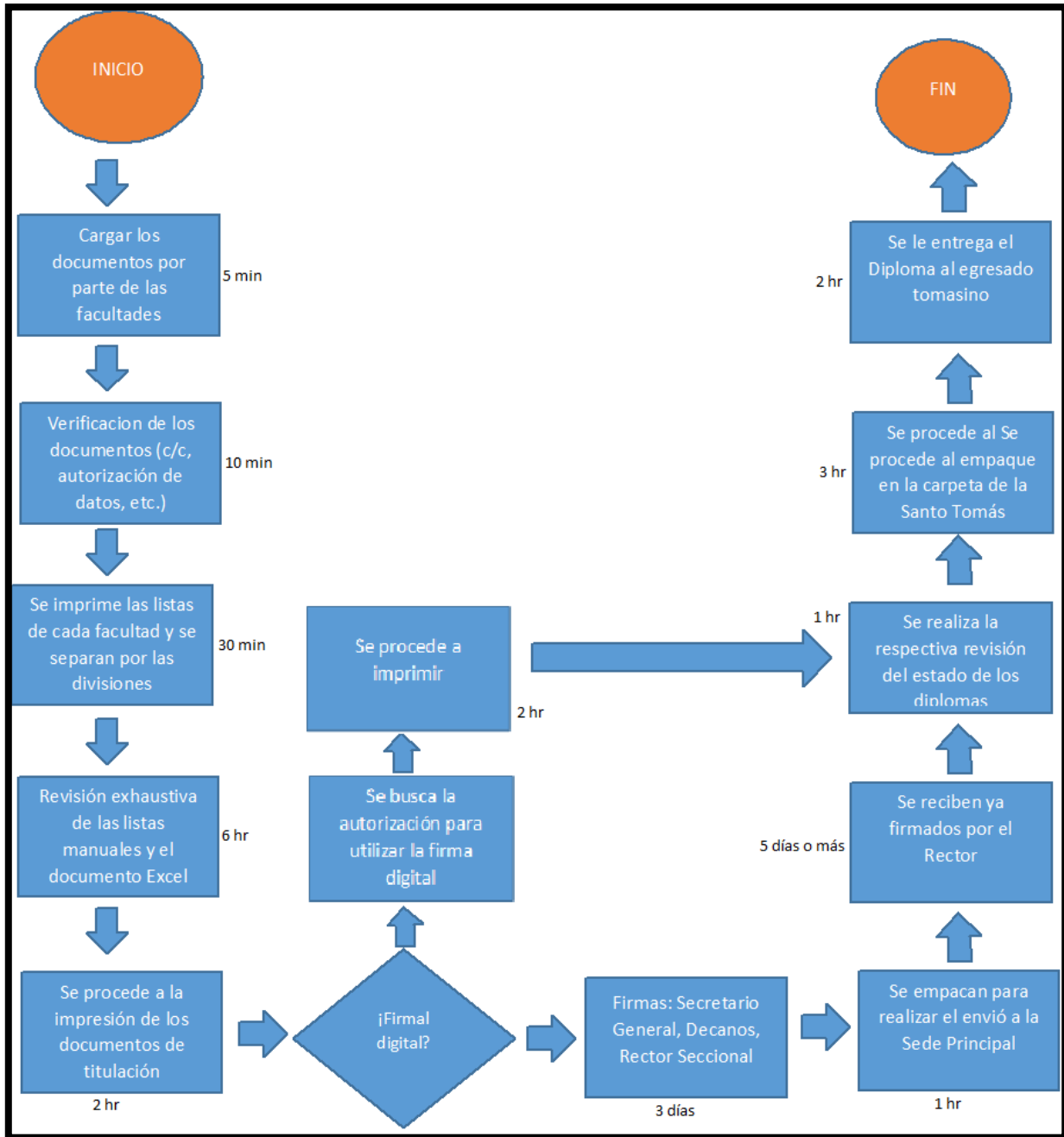
Se realizó una reunión donde se expusieron los diferentes resultados de la encuesta anterior, con el fin de realizar el respectivo análisis para las próximas ceremonias de la Universidad Santo Tomás-Seccional Bucaramanga.

De este modo, en dicha reunión se expusieron temas tales como: mejorar en el proceso de verificar nombres y documentos, estar actualizando los datos personales en el sistema académico de la Universidad, también se verificó que varios egresados encuestados no estuvieron satisfechos con las fotos, porque no tenían ningún contacto directo, fotos muy básicas, entre otros, dado a eso se tuvo una pequeña reunión con el fotógrafo donde se exponían varias propuestas, como lo era llevar al encuentro ceremonial tarjetas de presentación con el número de contacto, más personal fotográfico y así cumplir las expectativas de los próximos egresados de la Universidad.

Cabe considerar, por otra parte, que los resultados en general fueron muy positivos con respecto al proceso de inscripción de documentos, la atención por parte de facultades académicas y diferentes personas que conforman la institución.

5.3 Proponer una mejora en el proceso de titulación, para la optimización del tiempo empleado en la elaboración de los diplomas

Figura 10 Diagrama de descripción del proceso de titulación con mejoras



Fuente: Autor del proyecto

6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

En primer lugar, cuando se dio inicio a la práctica empresarial, se tuvo una reunión con el Secretario General, donde expresaba lo cuidadoso que se debía ser con respecto a datos personales, dado que la oficina de Secretaria General maneja mucha información confidencial porque tiene acceso a los documentos de estudiantes, decanos y demás, él explicaba la confianza y responsabilidad que iba a depositar en su nueva practicante.

Es por ello, que la ética en un lugar de trabajo es fundamental, para crear entornos saludables y productivos, el respeto, integridad y confiabilidad con sus compañeros de trabajo y con el estudiante (Zendesk, 2021). De esta manera se pueden proteger información de uso personal, se garantiza seguridad y el uso adecuado de los datos de cada estudiante tomasino.

Así mismo, la ética tiene tres factores importantes que fueron aplicadas en la práctica empresarial, como lo es la responsabilidad, es decir, si el trabajador es cumplido con sus funciones se ganará la confianza de sus supervisores, otro factor crucial es la honestidad en un puesto de trabajo, sobre todo donde se maneja datos personales, actúa con veracidad y rectitud, cumpliendo su desempeño en el entorno laboral, finalmente el ultimo y no más importante es la constancia, es tener la disposición , buena actitud de cumplir las metas establecidas por la Organización. (Euroinnova, 2023)

Se garantizó la seguridad de los datos personales y en ningún momento divulgar información confidencial sin debida autorización, en este proyecto se veía reflejados datos tales como: Nombre completo, cedula de ciudadanía, por ello se utilizó

técnicas de anonimato, donde no se mostraba todo el nombre, ningún número de identificación, por seguridad del estudiante. (comercio, 2020)

La seguridad es un punto clave en la manipulación de datos personales, más que todo esto se realiza cuando queremos conocer resultados estadísticos con el fin de analizar datos e interpretar los posibles resultados. En otras palabras, eso debe hacerse con mucha responsabilidad, dado que la seguridad de los datos es de cuidado y de atención constante.

Además, en este proyecto se utilizó la herramienta llamada encuesta, donde se autorizó, siempre y cuando se tuviera el tratamiento y protección de datos, se actuó éticamente frente a la privacidad y confiabilidad. Al momento de realizar la encuesta se le expuso al estudiante que era una herramienta para mejorar los procesos que ofrece la Universidad en los eventos importantes como lo son: las ceremonias de grado colectivo, estos datos tienen como finalidad, la recopilación de información, opiniones y datos estadísticos sobre las necesidades de los graduados, con el fin de ser un beneficio mutuo entre institución y estudiante.

7 CONCLUSIONES

En definitiva, las prácticas realizadas en la Secretaría General de la Universidad Santo Tomás, fueron de gran utilidad para la vida laboral, donde se enseñó aspectos y procesos importantes como eventos de la institución y la elaboración de un título en educación superior. Además, es una valiosa oportunidad para adquirir experiencia, conocer y realizar la gestión de procesos académicos, administrativo y toma de decisiones.

De hecho, esta experiencia fue muy esencial para el ámbito laboral, donde se llevó a cabo metas importantes, actividades de organización de eventos de la alta dirección, manejo de sistemas académicos, plataformas de convenios con Ecopetrol, entre otros. Esta práctica fue un tiempo de aprendizaje, trabajo en grupo, disposición para lograr un buen desempeño en las actividades que me fueron asignadas en el lugar de trabajo. Cabe destacar que se experimentó una colaboración con diversos equipos, incluidos decanos, vicerrectorías y rectoría, lo que permito tener una comunicación fluida y mejorar habilidades de gestión y organización, especialmente en la coordinación de eventos y gestión de documentos.

Sin embargo, para la problemática se llevó a cabo un mejoramiento en un proceso de la mayor importancia de la oficina, los documentos de titulación, esto con el fin de evitar retrocedo, pérdida de tiempo, para cumplir con las metas cooperativas de la organización.

Así mismo, se resalta la importancia de la herramienta utilizada para conocer las necesidades de nuestro cliente (graduado), brindarle la oportunidad de escucharlo, y poderle dar las respuestas lo más rápido posible con la finalidad de reducir falencias, además, esta herramienta permitió mejorar procesos y espacios. La encuesta de satisfacción permite obtener la información específica que se desea conocer, lo esencial es medir la satisfacción de los encuestados. Se puede decir que, gracias a la utilización de esta herramienta, la Secretaría General tuvo muy en cuenta los resultados, que fueron aplicados en las ceremonias siguientes. Donde se tuvieron mejores opiniones por parte del estudiante y sus acompañantes.

8 RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir utilizando herramientas manuales para una mayor eficiencia en los procesos de la Secretaría General, esto con la finalidad de tener un mejoramiento continuo en la Organización, además que los archivos físicos lleven un orden de manera efectiva es esencial, así se facilita el acceso rápido para cualquier integrante de la oficina o para la nueva practicante de Secretaría General.

Es fundamental la actualización de los datos personales de cada estudiante en el sistema académico de la Universidad, esto con el fin de reducir errores para el futuro. Además, tener una mayor gestión académica, para que los procesos académicos, como la inscripción de estudiantes a las próximas ceremonias, sean eficientes, con la colaboración y comunicación de las secretarías de las facultades con el estudiante tomasino.

Se sugiere seguir la misma dinámica, que es la encuesta de satisfacción, es una herramienta importante para obtener información valiosa sobre la experiencia de los estudiantes, para ir mejorando, esto con el fin de conocer las necesidades de la comunidad tomasina, con ello se fomenta la participación estudiantil en los procesos académicos y en la toma de decisiones, fomentando la identificación de oportunidades de mejora.

Algo importante que resaltar, es seguir implementando las diferentes reuniones con los decanos, secretarios de facultad, vicerrectoría académica, fotógrafo de los eventos, entre otros, proporcionando un apoyo administrativo en los procesos que requiere mayor atención, como lo son los documentos de titulación, así mismo se facilitará la comunicación interna efectiva dentro de la institución.

9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barreras, I. Z. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones.

<http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

Comercio, I. y. (2020). *Políticas de tratamiento de datos personales.*

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/072020/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos%20Personales%20-%20SIC.pdf>

Euroinnova. (2023). Euroinnova <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-etica-de-trabajo>

Espinal Ruiz, D. J., Scarpetta Calero, G., & Cruz Gonzalez, N. (2020). Análisis prospectivo estratégico de la educación superior en Colombia. 177-196

<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/2716/2733><https://foresight-journal.hse.ru/en/2019-13-1/258749820.html>

García, T. (2022). *Noticentral*

<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/acreditacionalta-calidad>

Jorge Castillo, M. M. (2021). Propuesta de requisitos generales para el sistema de gestión. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v32n1/2307-2113-ics-32-01-e1640.pdf>

López , S. (2019). *Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible.*

[https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/10308/4057Texto%20del%20art%
c3%adculo-12017-1-10-20190502.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/10308/4057Texto%20del%20art%c3%adculo-12017-1-10-20190502.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez , A., & Mateus , A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*.

<https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/672/513>

Miguel Román, J. A. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. 13-40.

<https://www.redalyc.org/journal/270/27063237017/27063237017.pdf>

Real academia Española. (2023). *Certificado de título*.

<https://dpej.rae.es/lema/certificado-de-t%C3%ADtulo>

Universidad colegio mayor de Cundinamarca. (2023). *Secretaría General*.

[https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/dependencias/rectoria/secretari
a-general](https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/dependencias/rectoria/secretaria-general)

Universidad de los Andes. (2022). *Secretaría General*. Obtenido de

[https://secretariageneral.uniandes.edu.co/index.php/es/la-secretaria-
general/mision-y-vision](https://secretariageneral.uniandes.edu.co/index.php/es/la-secretaria-general/mision-y-vision)

Universidad Santo Tomás. (2022). *Secretaría General*.

[https://www.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/secretaria-
general-2](https://www.ustabuca.edu.co/index.php/nuestra-institucion/secretaria-general-2)

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

Universidad Santo Tomás. (2023). *Sistema académico*. Obtenido de
<http://oas.usta.edu.co:8080/sgacampus/>

Tomas, U. S. (2023). *Nuestra Institución*.
<https://usantotomas.edu.co/presentaci%C3%B3n>

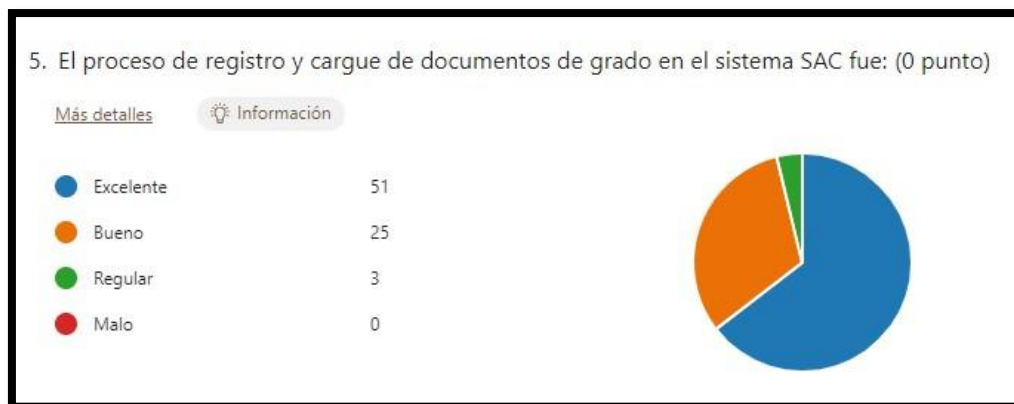
Zendesk. (2021). Tratamiento de datos personales.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tratamiento-datos-que-es/#:~:text=El%20tratamiento%20de%20datos%20consiste,entre%20otras%2C%20de%20esta%20informaci%C3%B3n>

10 APENDICES

A continuación, se verá reflejado las diferentes respuestas que los egresados tomasinos respondieron, esta encuesta se realizó con la finalidad de reducir las falacias para próximas ceremonias de graduación.

10.1. Análisis e interpretación de datos

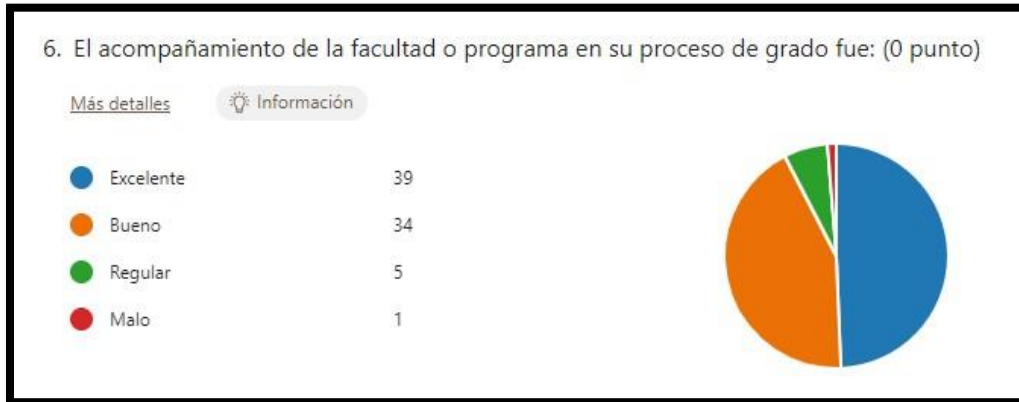
Figura 11 Sistema académico



Fuente: Autor del proyecto

La mayoría de los encuestados manifiestan un registro satisfactorio en el sistema académico de la Universidad Santo Tomás.

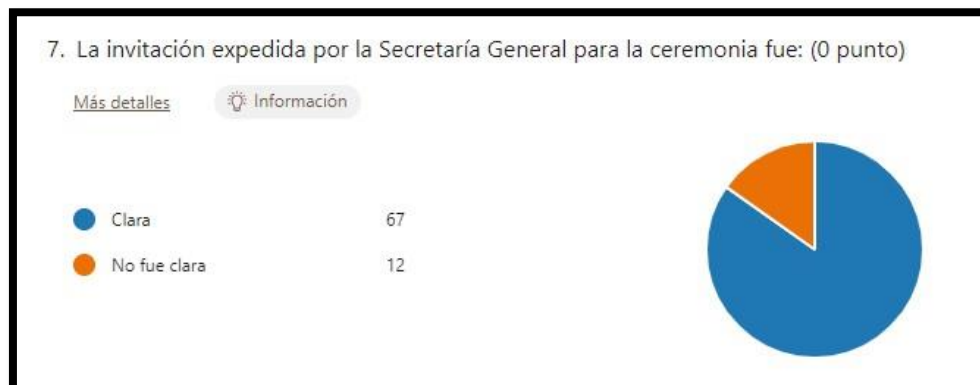
Figura 12 Facultades académicas



Fuente: Autor del proyecto

La imagen anterior muestra que el 92% de la población estudiantil se sintió cómodo con el acompañamiento por parte de las diferentes facultades.

Figura 13 Invitaciones



Fuente: Autor del proyecto

El 85% de los tomasinos encuestados les quedó clara la información respecto a las invitaciones enviadas desde la Secretaría General.

Figura 14 Invitaciones



Fuente: Autor del proyecto

Una parte de la población estudiantil (15%) respondieron, que las invitaciones debieron ser en físico, cantidad de personas y mejor presentación.

Figura 15 Organización



Fuente: Autor del proyecto

La mayoría de la población encuestada expresaron que la organización del evento ceremonial fue excelente y buena, respecto al 19% restante comentaron que no fue tan satisfactorio la organización del evento.

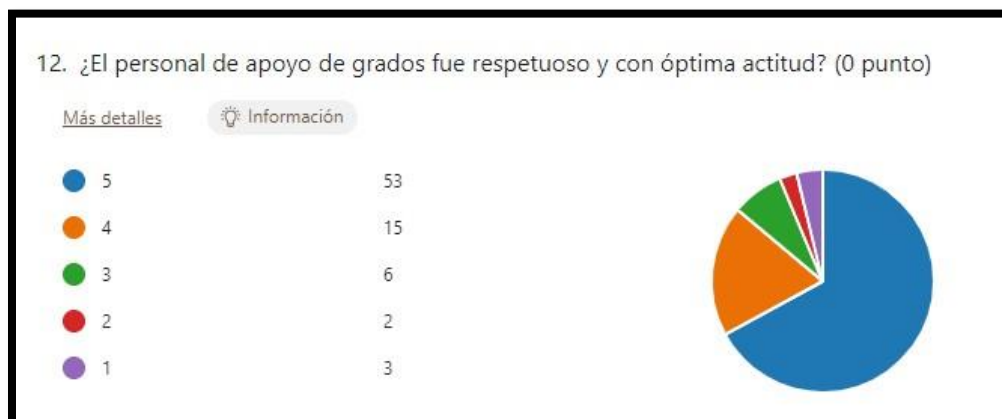
Figura 16 Organización de los familiares



Fuente: Autor del proyecto

El 80% de las personas encuestadas comentaron que la organización fue buena, dado que había varias personas en logística del evento.

Figura 17 Personal logístico



Fuente: Autor del proyecto

La mayoría de los estudiantes encuestados respondieron que el personal logístico de la Universidad Santo Tomás en el acto ceremonial fue amable y muy atentos a cualquier inquietud o requerimiento.

Figura 18 Calidad del producto



Fuente: Autor del proyecto

En la figura anterior, se puede observar que la calidad de los productos fue excelentes y buenos, no obstante, el 19% de los encuestados no quedaron satisfechos con el producto.

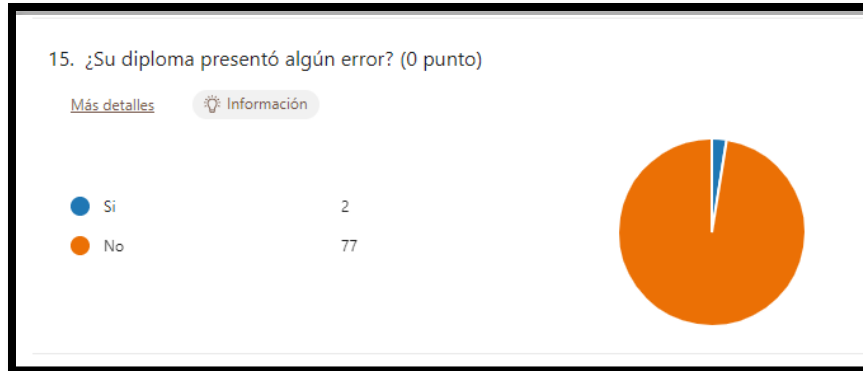
Figura 19 Documento de titulación



Fuente: Autor del proyecto

El 82% de los graduados en esa fecha expresaron satisfacción sobre el protocolo de ingreso y entrega del Diploma de titulación y Cum Laudes.

Figura 20 Diploma

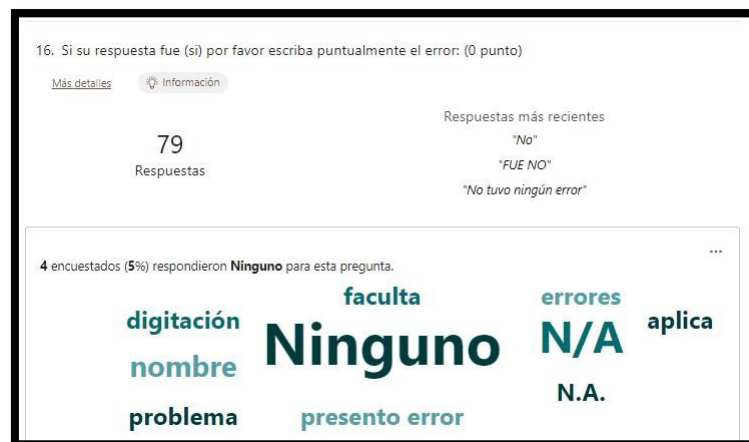


Fuente: Autor del proyecto

El 98% de los estudiantes respondieron que su diploma no obtuvo ningún error en sus documentos de titulación.

Figura 20

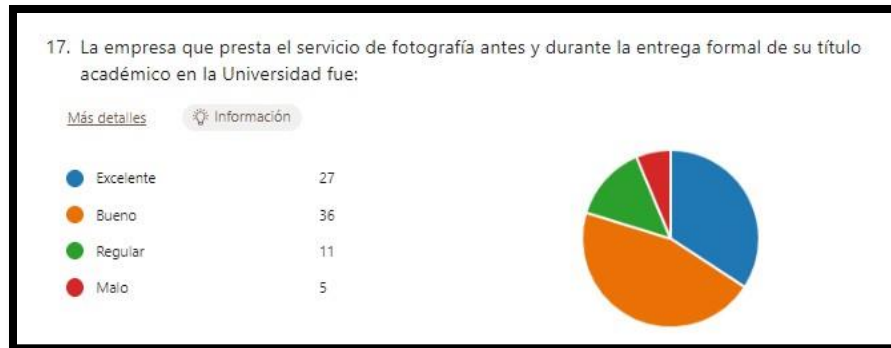
Falencia en el Diploma



Fuente: Autor del proyecto

En la imagen anterior se observa que el 2% de la población estudiantil tuvo error en su diploma, por digitación de nombre, donde en el sistema académico se encontraba erróneos.

Figura 21 Fotografías



Fuente: Autor del proyecto

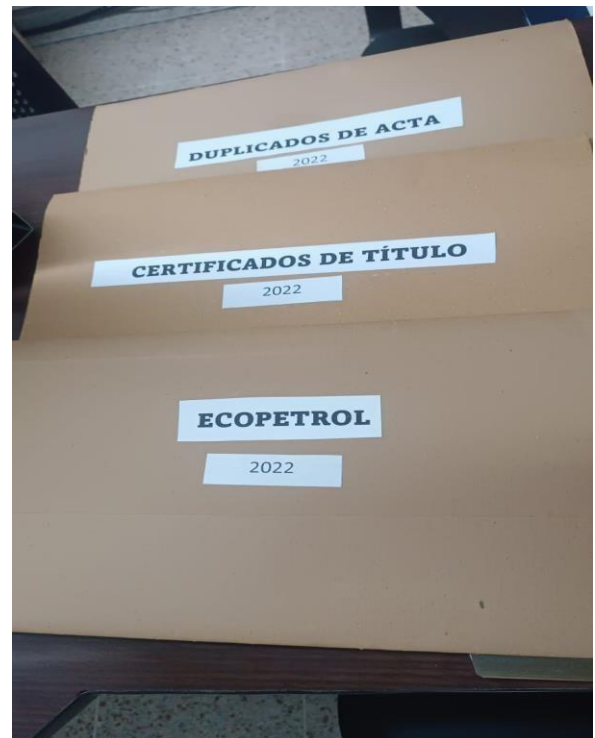
La mayoría de los encuestados manifiestan un resultado favorable sobre la empresa de fotografía, los demás encuestados respondieron que no obtuvieron satisfacción al recibir el servicio.

11 ANEXOS

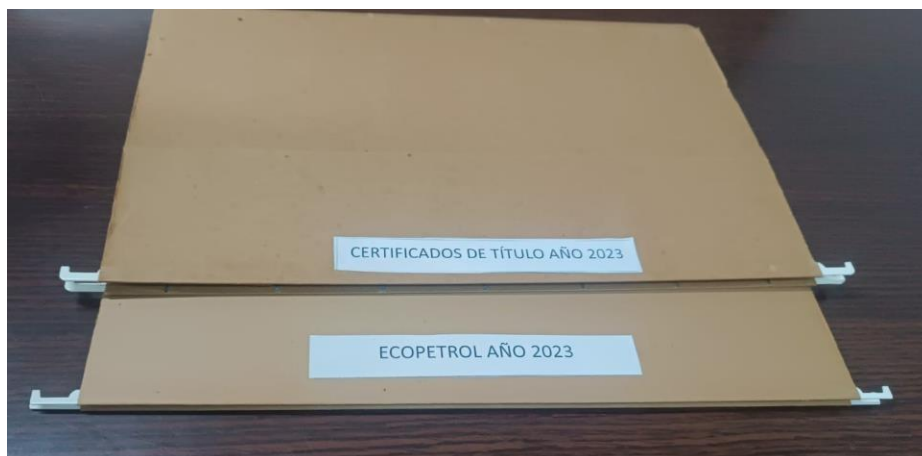
Anexo 1 Recopilación de los físicos para el mejoramiento de la gestión documental



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Anexo 2 Lugar de trabajo



Fuente: Autor del proyecto