

## **RESUMEN**

El objetivo fundamental de este trabajo es establecer, cuáles son los procedimientos internos para la administración y control de los documentos internos, generados por los trámites estudiantiles, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, y como optimizar el servicio a los estudiantes. Para ello se realizó inicialmente una revisión bibliográfica, encontrando que existe diversidad de libros sobre el tema investigado, simultáneamente se remitió una encuesta a los estudiantes y al personal administrativo y de servicio de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo general de la encuesta, fue determinar cómo se encuentran los procedimientos internos y cómo es el control de la documentación generada por los trámites estudiantiles. El propósito del manual es proporcionar a los estudiantes, y al personal administrativo y de servicio de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador un instrumento de consulta, para que se les facilite los trámites que se realiza en la Universidad. Este estudio corresponde a la modalidad de proyecto factible; además, se contó con material bibliográfico, internet y la colaboración de expertos en la materia. Terminando este informe con el respectivo análisis e interpretación de resultados, de la investigación realizada se llegó a una serie de conclusiones y recomendaciones en caminadas, a la solución y mejoramiento del problema detectado, en la institución donde fue posible realizar esta investigación. En el capítulo VI se presenta la propuesta con su respectivo desarrollo, el mismo que servirá de guía para la aplicación de los docentes, se obtuvo una buena aceptación por parte de las autoridades y el personal que labora en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador, facilitando los permisos respectivos para la realización del Trabajo de Grado