

UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
TESIS DE GRADO



**MODELO DE GESTION DOCUMENTAL Y
ESTANDARIZACION PARA LA UNIDAD DE
ORGANIZACIÓN Y METODOS DE LA U.A.J.M.S.**

AUTORES:

- **QUISPAYA LOPEZ ANDREA**
- **SANCHEZ YUCRA VICTOR HUGO**

TUTOR

LIC. ROXANA ALEMAN CASTILLO

31/05/2023

Tarija - Bolivia

Contenido

Tabla de contenido

1.	CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Antecedentes	2
1.2.	Justificación.....	4
1.2.1.	Justificación científica	4
1.2.2.	Justificación practica.....	5
1.3.	Planteamiento del problema	7
1.3.1.	Identificación del problema	7
1.3.2.	Definición del problema	8
1.3.3.	Formulación del problema	8
1.4.	Objetivos de investigación	8
1.4.1.	Objetivo general.....	8
1.4.2.	Objetivos específicos	9
2.	CAPÍTULO 2 – MARCO TEORICO.....	10
2.1.	Marco teórico	11
2.1.1.	Gestión documental	11
2.1.2.	Normas ISO	13
2.1.3.	Sistema de Gestión documental	14
2.1.4.	Gestión de Información.....	16
2.2.	Herramientas de análisis interno	17
2.2.1.	Revisión documental.....	17
2.2.2.	Análisis F.O.D.A.....	17
2.3.	Herramientas de análisis externo.....	18
2.3.1.	Análisis P.E.S.T.	18
3.	CAPÍTULO 3 – DIAGNÓSTICO	19
3.1.	Diagnóstico de la Unidad de Organización y Métodos.....	20
3.1.1.	Revisión documental.....	22
3.1.2.	Análisis F.O.D.A.....	29
3.1.3.	Análisis P.E.S.T.	30

4.	CAPÍTULO 4 – DISEÑO DEL MODELO DE ANÁLISIS.....	45
4.1.	Metodología de la investigación	46
4.1.1.	Tipo de investigación o estudio	46
4.1.2.	Métodos y Técnicas	47
4.1.3.	Población y muestreo.....	47
4.1.4.	Fuentes de información.....	47
4.2.	Delimitación de la investigación.....	49
4.2.1.	Espacio.....	49
4.2.2.	Contenido.....	50
4.2.3.	Tiempo	50
4.2.4.	Universo.....	50
4.3.	Definición de las técnicas de investigación.....	50
4.4.	Instrumentos de recogida de información.....	51
4.4.1.	Entrevista	51
4.4.2.	Revisión documental.....	51
4.4.3.	Encuesta	52
4.5.	Definición de técnicas o herramientas para la explotación y/o tratamiento de los datos	52
5.	CAPÍTULO 5 – RECOGIDA DE DATOS	54
5.1.	Aplicación de instrumentos de recogida de información.....	55
5.1.1.	Entrevista	55
5.1.2.	Revisión documental.....	57
5.1.3.	Encuesta	57
5.3.	Definición de los pasos	59
5.4.	Explotación/análisis de datos (SPSS).....	60
6.	CAPÍTULO 6 – ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	65
6.1.	Lectura, interpretación y selección de datos	66
6.2.	Describir y relacionar las relaciones entre variables (cruce de variables)	78
7.	CAPÍTULO 7 – MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	83
7.1.	Sistema de gestión documental	84
7.2.	Objetivo general	84

7.3. Objetivos específicos.....	84
7.4. Presentación y control de documentos	85
7.5. Guía de elaboración de documentos.....	86
7.5.1. Guía de aspectos formales de correspondencia emitida Notas-Informes	86
7.5.2. Aspectos formales-notas	87
7.5.3. Aspectos formales informes.....	91
7.6. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos	97
Objetivo	97
7.6.1. Alcance	98
7.6.2. Referencias normativas	98
7.6.3. Términos y definiciones.....	98
7.6.4. Desarrollo.....	99
7.6.5. Estructura del manual de procedimientos	107
7.7. Sistema de gestión documental	117
8. CAPÍTULO 8 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
8.1. Conclusiones	123
8.2. Recomendaciones.....	123
ANEXOS	125
BIBLIOGRAFIA	168

Índice de Anexos

Anexos A. Circular Rectoral N°003/2022	126
Anexos B. Respuesta a la circular Rectoral.....	127
Anexos C. Normativa interna aplicable en secretaria académica.....	128
Anexos D. Normativa vigente referente a reglamentos en actual vigencia	130
Anexos E. Carta sobre el cumplimiento a la circular rectoral N°003/2022	132
Anexos F. Respuesta a la circular N°003/2022	133
Anexos G. Respuesta a la Circular Rectoral N°003/2022	135
Anexos H. Respuesta a la circular rectoral N°003/2022	136
Anexos I. Estado de la normativa de gestión administrativa y financiera.....	137
Anexos J. Estado de la normativa de la división de activos fijos.....	138
Anexos K. Reuniones con el jefe de la Unidad de Organización y Métodos.....	139

Anexos L. Reglamentos y manuales de funciones de la secretaria de gestión administrativa y financiera.....	140
Anexos M. Lista de reglamentos y manuales de funciones de la secretaria académica	145
Anexos N. Lista de reglamentos y manuales de funciones de la facultad de humanidades	152
Anexos O. Lista de reglamentos y manuales de funciones de la facultad de odontología	153
Anexos P. Lista de reglamentos y manuales de funciones de la facultad de medicina.	154
Anexos Q. Lista de reglamentos y manuales de funciones de la facultad de enfermería	158
Anexos R. Lista de reglamentos de la secretaria de educación continua	159
Anexos S. Entrevistas realizadas al jefe de área y técnico de la unidad de Organización y Métodos	166

Índice de figuras

Figura 1.	21
Figura 2.	22
Figura 3.	29
Figura 4.	36
Figura 5.	37
Figura 6.	38
Figura 7.	41
Figura 8.	42
Figura 9.	61
Figura 10.	62
Figura 11.	62
Figura 12.	63
Figura 13.	63
Figura 14.	64
Figura 15.	64
Figura 16.	66
Figura 17.	67
Figura 18.	68
Figura 19.	69
Figura 20.	70
Figura 21.	71
Figura 22.	72
Figura 23.	73
Figura 24.	74
Figura 25.	75

Figura 26.	76
Figura 27.	77
Figura 28.	78
Figura 29.	78
Figura 30.	79
Figura 31.	79
Figura 32.	80
Figura 33.	80
Figura 34.	85
Figura 35.	89
Figura 36.	90
Figura 37.	93
Figura 38.	94
Figura 39.	95
Figura 40.	97
Figura 41.	114
Figura 42.	115
Figura 43.	116
Figura 44.	117
Figura 45.	119
Figura 46.	120
Figura 47.	121

Agradecimiento

A Dios por cada lección que nos da y nos permite seguir aprendiendo, por permitirnos sonreír a los logros que son resultado de su ayuda, porque a nuestros oídos siempre llegan las palabras adecuadas después de fallar y un consuelo al cual nos podemos abrazar, por su amor y bondad sin fin.

A la vida porque hoy miramos atrás y tenemos tanto que agradecer, por los aciertos que nos han demostrado de lo que somos capaces, por los fracasos que nos han enseñado que podemos volver a empezar, por los momentos de tristeza que nos han mostrado que fuertes podemos ser, por los momentos felices ya que hemos aprendido a valorar, por la salud que nos muestra cada día lo afortunados que somos, por el camino recorrido pues gracias a cada paso, cada prueba, cada victoria hoy somos quien somos y eso nos hace sentir gran orgullo.

A nuestros padres por ser los que siempre confiaban y creían en nuestras expectativas, gracias por ser la guía y el camino para poder llegar a este punto de nuestra carrera, que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que nosotros tampoco lo hagamos aun cuando todo se complicaba, gracias por siempre desear y anhelar lo mejor para nuestras vidas.

A los docentes guía que nos apoyaron, Lic. Roxana Alemán, Lic. Fernando Paz Balanza y Lic. Roxana Pilar por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que nos surgiera, agradecer claridad y exactitud con la que enseñó cada clase.

Dedicamos la presente investigación a nuestro padre creador, a las personas que más amamos por acompañarnos en cada paso brindarnos su apoyo moral y humano.