

1. CAPÍTULO 1 – INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

La presente investigación aborda un tema de gran importancia para tratar la gestión documental de la Unidad de Organización y Métodos del Rectorado de la U.A.J.M.S. En esta sección de antecedentes se explorarán los estudios previos y las teorías relevantes sobre el tema.

A nivel internacional, en el trabajo de Valera (2023), titulado *Sistema de gestión documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022*, tiene un enfoque cualitativo, considera un grupo poblacional constituido por 7 trabajadores. Este trabajo de investigación demuestra que el Sistema de Gestión Documental, puede ser mucho más eficiente, por ello se recomienda incentivar a los servidores públicos a hacer uso responsable de este sistema con la finalidad de cumplir con los objetivos de la entidad. Por otro lado, se demostró la existencia de la escasa capacitación tanto para las áreas usuarias como para los operadores logísticos, lo que conlleva a que los servidores públicos se adecuen a ello a fin de cumplir con los objetivos de la entidad.

Por parte de Aranda (2013), en la investigación *Implementación de un sistema de gestión documental en la universidad central Marta Abreu de Las Villas, Cuba: Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación*. (Doctoral dissertation, Universidad de Granada) ofrece la implementación de un Sistema de Gestión Documental, debido a la inexistencia en la institución que repercute en la organización, el uso, manejo y conservación de los documentos, impidiendo una correcta gestión de los mismos y limitando a la Universidad en sus capacidades de rendición de cuentas transparente y responsable. La metodología empleada es de tipo no experimental, exploratoria-descriptiva y con un enfoque cualitativo. Se recopilan un conjunto de referentes teóricos-conceptuales y metodológicos acerca de la gestión documental, a través de la metodología DIRKS (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros), el cual se

inspira en la Norma Australiana AS 4390-1996, Gestión de documentos, en la Norma Internacional ISO 15489 se propone un sistema de gestión documental informatizado.

A nivel nacional En el trabajo de Valdez (2021), nombrado *Reorganización y tratamiento documental del archivo de la carrera de Contaduría Pública en Pre y Postgrado, de la Universidad Católica Boliviana San Pablo* se relata que los archivos son una parte fundamental del funcionamiento de toda institución, así también los documentos están presentes en el desarrollo de todas las actividades y responsabilidades que tiene cada institución, más aún en instituciones educativas académicas. Por lo que comprende la reorganización y tratamiento documental del archivo de la carrera de Contaduría Pública Autorizada, aplicando el tratamiento archivístico correspondiente, para identificar los fondos documentales, tomando en cuenta el ciclo vital de los documentos.

A nivel local en el trabajo de Estrada, (2021), nombrado *Diseño de un sistema de control para el seguimiento al financiamiento que otorga la fundación Púkara* (sede Tarija presenta una investigación que propone un sistema de gestión documental digital...tiene como objetivo proponer un sistema de control para el seguimiento al financiamiento que otorga la fundación Pukara, que permita garantizar que los recursos económicos sean invertidos en el objetivo que programa “granjas lecheras económicamente rentables” pero, sobre todo, prever situaciones de riesgo en el futuro. El proyecto se divide en 3 partes, en la última fase, se propone un modelo el cual considera dos elementos tendientes a controlar y evitar el desvío de recursos otorgado mediante el financiamiento que otorga a la institución.

1.2. Justificación

En la presente investigación se utiliza la justificación científica y práctica.

En una investigación desarrollada por Bedoya (2020) titulado “Tipos de investigación científica”, menciona que las justificaciones de tipo científico, práctico y social son las más mencionadas en las fuentes consultadas y recalca que la justificación en el campo de la ciencia atiende a la resolución de algún problema, algún vacío científico que deba cubrirse total o parcialmente y que amerite con argumentación contundente su desarrollo.

Para esta investigación solo se vieron necesarias el desarrollo de la justificación científica y práctica, debido a los objetivos de la investigación no hay un impacto social en los resultados obtenidos.

1.2.1. Justificación científica

Según Sampieri y otros (2021), la justificación científica es el proceso de argumentar la necesidad y relevancia de llevar a cabo una investigación. Esta debe responder preguntas tales como: ¿Por qué se ha seleccionado este tema de investigación?, ¿Que aportará la investigación a la comunidad científica o a la sociedad? y ¿Cuáles son las implicaciones teóricas y prácticas de la investigación?

La presente investigación tiene como objetivo principal proponer un sistema de gestión documental para la Unidad de Organización y Métodos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. Esta propuesta surge debido a la necesidad de mejorar la eficiencia en el manejo de la información y documentos en la mencionada unidad y a la falta de un sistema integral de gestión documental que permita optimizar los procesos administrativos.

Además, la propuesta de gestión documental permitirá a la unidad cumplir con las normas y regulaciones nacionales e internacionales, como son las ISO, sobre gestión de documentos y archivos y a su vez, contribuirá al fortalecimiento de la cultura de la transparencia y la trazabilidad de los documentos.

Se justifica la necesidad de esta investigación, pues la gestión documental es un área crítica en la administración de la unidad de O&M y la falta de una gestión adecuada puede generar problemas como la pérdida o extravío de información, la falta de acceso a documentos importantes y la disminución de la eficiencia en los procesos administrativos. Además, la propuesta de gestión documental será de gran utilidad para otras unidades administrativas de la universidad.

En definitiva, la presente investigación se justifica por la necesidad de mejorar la gestión documental en la Unidad de Organización y Métodos del Rectorado de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, contribuyendo así a la eficiencia administrativa, la transparencia y la trazabilidad de los documentos.

1.2.2. Justificación practica

Según Creswell y Creswell (2018), la justificación práctica implica argumentar como los resultados de la investigación pueden ser utilizados para mejorar las prácticas profesionales, resolver problemas sociales o de políticas públicas para beneficiar a grupos específicos de personas. En resumen, la justificación práctica es fundamental en la investigación aplicada, ya que establece la relevancia y utilidad de los resultados de la investigación en términos prácticos.

La propuesta de gestión documental basada en las normas ISO 15489 para la Unidad de Organización y Métodos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho tiene una justificación práctica muy relevante y necesaria. En primer lugar, la implementación de un sistema de gestión documental basado en normas internacionales permitirá a la unidad cumplir con los estándares de calidad y eficiencia en la gestión documental, lo que se traducirá en una mayor transparencia, confiabilidad y trazabilidad en los procesos administrativos.

Además, la propuesta de gestión documental facilitará la toma de decisiones basadas en información confiable y oportuna, lo que permitirá mejorar la calidad de la gestión administrativa en la unidad. También la estandarización de los procesos y la adopción de tecnologías adecuadas optimizará el uso de los recursos y evitará la duplicidad de esfuerzos.

Las normas ISO 15489 pueden ser una herramienta clave para mejorar la gestión de la información en la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, lo que permitirá:

- Trazabilidad de la documentación, lo que contribuirá a mejorar la calidad de los servicios prestados por la institución.
- Reducir el tiempo y los recursos necesarios para la gestión de la información, lo que permitirá una mayor eficiencia en los procesos administrativos y académicos.

La propuesta de gestión documental basada en las normas ISO 15489 en la unidad de Organización y Métodos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, tiene una importante justificación social, debido a que puede contribuir significativamente al

mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por esta Unidad de O&M, lo que a su vez puede impactar positivamente en las demás unidades, áreas y divisiones del Rectorado, reflejado en un mejor desempeño y actualización de documentación debido a su trazabilidad y estandarización.

1.3. Planteamiento del problema

Según Mendoza (2021), destaca la importancia de realizar investigaciones que permitan identificar y resolver problemas relevantes en distintas áreas del conocimiento. Para ello, es fundamental definir adecuadamente el problema y plantear preguntas de investigación que permitan abordarlo de manera efectiva.

Es por ello, que en este trabajo se presenta el planteamiento del problema para una investigación que se enfocará en la propuesta de mejora a la gestión documental, basada en las normas ISO 15489 en la unidad de Organización y Métodos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

1.3.1. Identificación del problema

La Unidad de Organización y Métodos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, tiene dificultades para el cumplimiento de sus funciones y la eficiencia en las operaciones. En el análisis de la estructura y sus procedimientos, se determina que en la unidad de Organización y Métodos, no se aplica una gestión documental basada en algún formato estándar o internacional; además de que las condiciones de trabajo dentro de la Unidad de OyM (que es la responsable de asesorar y controlar la documentación que manejan los diferentes funcionarios del rectorado) no son las adecuadas; los espacios son reducidos y el equipamiento (computadoras e impresoras) su tiempo de vida útil, esto es un gran problema debido a que repercute en la eficiencia del trabajo de los funcionarios, se

menciona la poca capacitación que reciben los funcionarios de la Unidad de OyM para su área a desempeñar

En el manejo de la documentación por parte de la unidad de OyM, su almacenamiento es de manera física, las copias digitales se limitan a pertenecer a la unidad, división o secretaria, incluido que no hay herramientas que no apoyen una estandarización de estos, la confusión y desconocimiento del estado de algunos documentos se hace presente.

1.3.2. Definición del problema

En la unidad de Organización y Métodos no se cuenta con una gestión documental basada en algún formato estándar internacional para el manejo de la documentación que controla.

1.3.3. Formulación del problema

¿Es viable implementar un modelo de gestión documental en la unidad de Organización y Métodos de forma efectiva y eficiente, considerando las necesidades y características específicas de las unidades, divisiones y secretarías en el rectorado?

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la viabilidad de implementación de un modelo de gestión documental en la Unidad de Organización y Métodos de la Universidad Juan Misael Saracho a través de estándares de calidad para mejorar la eficiencia operativa.

1.4.2. Objetivos específicos

- Recopilar información recurrida para el acopio de documental y bibliográfico referente al tema de investigación.
- Analizar los mecanismos implementados por la U.A.J.M.S. para gestionar los manuales de procedimientos y reglamentos para posterior distribución.
- Identificar las dificultades en el proceso para distribuir y recopilar los manuales de funciones, reglamentos y guías.
- Evaluar los resultados obtenidos con los anteriores pasos para conocer el estado de los procesos de gestión administrativa de la unidad de Organización y Métodos de la U.A.J.M.S.
- Proponer un sistema de gestión documental (estandarización) para mejorar la trazabilidad de los documentos.