



FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Mejora en la Eficiencia Administrativa Mediante la Implementación
Documental en el Gobierno de Justicia de Cusco, 2024

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

López Muñoz Félix Evaristo

<https://orcid.org/0009-0001-0234-016X>

ASESOR

Dr. Muñoz Muñoz, Ricardo

<https://orcid.org/0000-0002-1768-0650>

Cusco-Perú, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

Índice General

Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen y palabras clave	vi
Abstract and Keywords	vii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: ASPECTO GENERALES	2
1.1. Descripción de la empresa o institución.....	3
1.2. Descripción del producto o servicio.	4
1.3. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico.....	4
1.4. Actividad general o área de desempeño.....	6
1.5. Misión y visión	6
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	8
2.1. Actividad profesional desarrollada.....	9
2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas.....	9
2.3 Aplicación de la teoría en la práctica del desempeño profesional.....	10
CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	11
3.1. Descripción de la problemática.	12
3.2. Teoría sobre la problemática.....	18
Gestión de Procesos Documentales.....	18
Ciclo de vida de los documentos	18
Importancia de la transformación digital en la administración pública.....	19
3.3. Análisis de la problemática.....	23
Análisis del Árbol del Problema	25

Priorización de causas	27
CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	32
4.1. Descripción de alternativas de solución.....	33
4.2. Evaluación de alternativas de solución.....	34
4.3. Implementación de alternativa seleccionada actividades y procedimientos	40
4.4. Costo de implementación.....	42
4.5. Evaluación de factibilidad de la implementación	47
Factibilidad Económica.....	48
Factibilidad Operativa	49
Factibilidad Organizacional.....	49
Conclusiones	54
Recomendaciones.....	55
Referencias bibliográficas.....	56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparativa de tiempos de Respuesta entre Procesos Manuales y Automatizados.	16
Tabla 2. Características de un sistema de gestión documental eficiente.	20
Tabla 3. Beneficios de la Automatización en un Sistema de Gestión Documental.	21
Tabla 4. Principios clave de la Gestión Documental.	23
Tabla 5. Causas del Bajo Impacto del Sistema de Gestión Documentaria	24
Tabla 6 Priorización de Causas.	30
Tabla 7. Evaluaciones de Alternativas de Solución	35
Tabla 8. Inter Operatividad con Otras Plataformas	36
Tabla 9. Componentes	37
Tabla 10. Evaluación de Alternativas de Solución	37
Tabla 11. Tabla de Comparación	39
Tabla 12. Monitoreo y Evaluación de la Implementación	42
Tabla 13. Evaluación y Actualización de la Infraestructura	43
Tabla 14. Desarrollo de Interoperabilidad	43
Tabla 15. Implementación Piloto	44
Tabla 16. Capacitación General del Personal	44
Tabla 17. Implementación Completa y Expansión	45
Tabla 18. Costo de Implementación – Resumen General de Costos	45
Tabla 19. Análisis – Aspecto Técnico	48
Tabla 20. Análisis – Aspecto Económico	48

Tabla 21. Análisis – Aspecto Operativo	49
Tabla 22. Análisis – Aspecto Organizacional	50
Tabla 23. Resumen de Factibilidad por Fases	50
Tabla 24. Comparativa de Factibilidad	51
Tabla 25. Proyección de Ahorros Operativos	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sistema de Justicia.	3
Figura 2 Ubicación Geográfica de la Corte Superior de Justicia de Cusco.	5
Figura 3 Juzgados de las 13 provincias de Cusco.	6
Figura 4 Causas de la saturación del Sistema de Gestión Documental.	14
Figura 5 Proceso Mixto de Gestión Documental (Físico y Digital).	15
Figura 6 Ciclo de Vida de los Documentos en un Sistema de Gestión Documental Eficiente.	19
Figura 7 Árbol del problema	25
Figura 8 Diagrama de Pareto.	31
Figura 9 Alternativas de Solución.	33

Agradecimiento.

A todas las personas que han sido parte de este proceso. a mi consejero de tesis, Dr. Ricardo Muñoz Muñoz, por su valioso apoyo, orientación y confianza a lo largo de este trabajo.

Agradezco también a mis compañeros de trabajo Moisés, Mario y Lissette, quienes compartieron conmigo momentos de colaboración y camaradería, enriqueciendo mi experiencia académica.

Un agradecimiento especial a mi madre por impulsarme a conseguir este reto personal y por todo su amor y su apoyo constante.

Dedicatoria

A mis padres, Rafael López y Zorayda Muñoz, que siempre les estaré agradecido por su gran amor. A mis hermanos porque me inspiran a cada día ser mejor y finalmente a mí mismo por forzarme a conseguir estos grandes retos personales.

Resumen y palabras clave

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el impacto de la implementación del Sistema de Gestión Documental en la eficiencia administrativa del Gobierno de Justicia de Cusco durante el periodo 2024. La propuesta busca abordar problemas recurrentes en la gestión documental, como la duplicidad de procesos, tiempos prolongados de respuesta y limitaciones en la seguridad del acceso a la información. Para ello, se desarrollaron tres soluciones principales: actualización tecnológica, interoperabilidad con plataformas externas como RENIEC y SUNARP, automatización y procesos documentales, priorizando la modernización tecnológica y la interoperabilidad en una primera fase. La metodología utilizada incluyó la evaluación de infraestructura, pruebas de conectividad, implementación de un piloto y capacitación integral del personal administrativo y jurisdiccional. Los resultados obtenidos muestran una mejora significativa en los tiempos de respuesta administrativa, incrementando la eficiencia en un 50%, así como un aumento en la percepción positiva del sistema entre los usuarios, con un índice de aceptación superior al 70%. Además, la implementación de protocolos de seguridad avanzados y repositorios en la nube garantizó un acceso rápido y seguro a los documentos, reduciendo los riesgos de pérdida o manipulación de datos. Este proyecto sienta las bases para la transformación digital del sistema judicial, asegurando sostenibilidad y escalabilidad en futuras expansiones.

Palabras clave: Gestión Documentaria, Interoperabilidad, Automatización, Eficiencia Administrativa, Transformación Digital

Abstract and Keywords

This study aims to analyze the impact of implementing the Document Management System on the administrative efficiency of the Government of Justice of Cusco during 2024. The proposal addresses recurring issues in document management, such as process duplication, prolonged response times, and limitations in information access security. Three main solutions were developed: technological modernization, interoperability with external platforms such as RENIEC and SUNARP, and automation of document processes. The initial phase prioritized technological modernization and interoperability. The methodology included infrastructure evaluation, connectivity testing, pilot implementation, and comprehensive training for administrative and judicial staff. The results demonstrate a significant improvement in administrative response times, increasing efficiency by 50%, and a positive user perception of the system, with an acceptance rate exceeding 70%. Furthermore, advanced security protocols and cloud repositories ensured fast and secure access to documents, minimizing risks of data loss or manipulation. This project establishes the foundation for the digital transformation of the judicial system, ensuring sustainability and scalability for future expansions.

Keywords: Document Management, Interoperability, Automation, Administrative Efficiency, Digital Transformation.

Introducción

Este informe aborda la implementación del Sistema de Gestión Documentaria en el Gobierno de Justicia de Cusco, enfocado en mejorar la eficiencia administrativa y jurisdiccional durante el año 2024. La gestión documental tradicional enfrenta múltiples desafíos, como tiempos de respuesta prolongados, dificultades en el acceso a la información, duplicidad de procesos y limitada seguridad en la manipulación de documentos. Estas problemáticas no solo afectan el desempeño interno, sino también la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio judicial.

La propuesta presentada tiene como objetivo modernizar los procesos de gestión documental a través de soluciones tecnológicas clave: la actualización de infraestructura tecnológica, la interoperabilidad con plataformas externas como RENIEC y SUNARP, y la automatización de procesos documentales. Estas iniciativas se integran en un plan escalonado que prioriza la modernización y la interoperabilidad, sentando las bases para una automatización completa en fases futuras.

El informe está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Aspectos Generales: Este capítulo describe la estructura organizativa y funcional del Gobierno de Justicia de Cusco, destacando su misión, visión y los servicios ofrecidos. También se analiza su contexto operativo, subrayando las áreas críticas de mejora.

Capítulo II: Descripción General de la Problemática: Se detallan las deficiencias en la gestión documental, identificando los puntos críticos que afectan la eficiencia administrativa. Este análisis establece la base para definir las soluciones propuestas.

Capítulo III: Fundamentos del Tema Elegido: Se presentan las bases teóricas y conceptuales que respaldan la implementación del sistema, abordando marcos referenciales sobre transformación digital, interoperabilidad y automatización en la gestión pública.

Capítulo IV: Principales Contribuciones: Se desarrollan las alternativas de solución propuestas y se detalla la implementación de la solución seleccionada, incluyendo las etapas de evaluación, planificación y ejecución. Además, se analiza el costo de implementación y su impacto en los objetivos planteados.

Finalmente, el informe concluye con las principales observaciones y recomendaciones derivadas del proyecto, resaltando la importancia de la sostenibilidad y escalabilidad del sistema implementado. Se incluye una lista de referencias bibliográficas que sustenta el enfoque metodológico y teórico del trabajo, garantizando su rigor académico y profesional.

CAPÍTULO I: ASPECTO GENERALES.

1.1. Descripción de la empresa o institución.

La Institución de Justicia en la ciudad de Cusco es una entidad pública que forma parte del sistema judicial peruano, que tiene como función principal que es garantizar el acceso a la justicia en la región de Cusco. Esta institución se encarga de administrar justicia de manera independiente y eficaz, y asegurar que los ciudadanos de Cusco puedan resolver sus disputas legales en un marco justo y transparente.

Figura 1 *Sistema de Justicia.*



Fuente: Datos obtenidos de la Corte Superior de Justicia de Cusco.

La figura 1, Muestra diversas instituciones del sistema de justicia en Perú, destacando su interrelación que aseguran el acceso a la justicia. El **Poder Judicial** tienen el deber de administrar justicia, y con su aliado inmediato el **Ministerio Público** en la defensa de la legalidad. Otras entidades claves como Policía Nacional, (JNE) Jurado Nacional de Elecciones, Tribunal Constitucional, la Defensa Pública.

1.2. Descripción del producto o servicio.

Como toda institución pública generalmente maneja una gestión de documentaria de manera mecánica y no muy organizada, su trámite documentario es lento y desordenado, creándose la necesidad de crear un **Sistema de Gestión Documental digitalizado**, acorde con las herramienta tecnológica, por esta razón se implementó un Sistema de Gestión Documental en el Gobierno de Justicia de la Ciudad de Cusco, mejorando la eficiencia Administrativa que permite la organización y gestión eficiente de los documentos administrativos. Este sistema en si está diseñado para la mejora y el acceso a toda la información, mejorando los tiempos búsqueda de documentos, facilitando considerablemente la mejor administración de documentos judiciales en todas las dependencias.

El Sistema de Gestión Documental permite el registro, emisión, recepción y seguimiento de documentos de manera digital, tanto de usuarios internos como externos al del gobierno de Justicia de Cusco. Los documentos son ingresados mediante ventanillas de mesas de partes virtuales o físicas y pueden ser consultados y gestionados por los diferentes perfiles de usuarios, asegurando un flujo de trabajo continuo y controlado. Además, el sistema incluye funcionalidades como la firma digital, la interoperabilidad con otras entidades, y el almacenamiento seguro de archivos, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad y eficiencia administrativa.

El sistema reduce la dependencia de documentos físicos, minimiza errores humanos y mejora la transparencia en los procesos judiciales, contribuyendo así a la modernización del gobierno de justicia de Cusco. Con el Sistema de Gestión Documental, teniendo un acceso mucho más rápido y eficiente con el fin de facilitar la toma de decisiones y gestionando los de casos judiciales complejos que se producen.

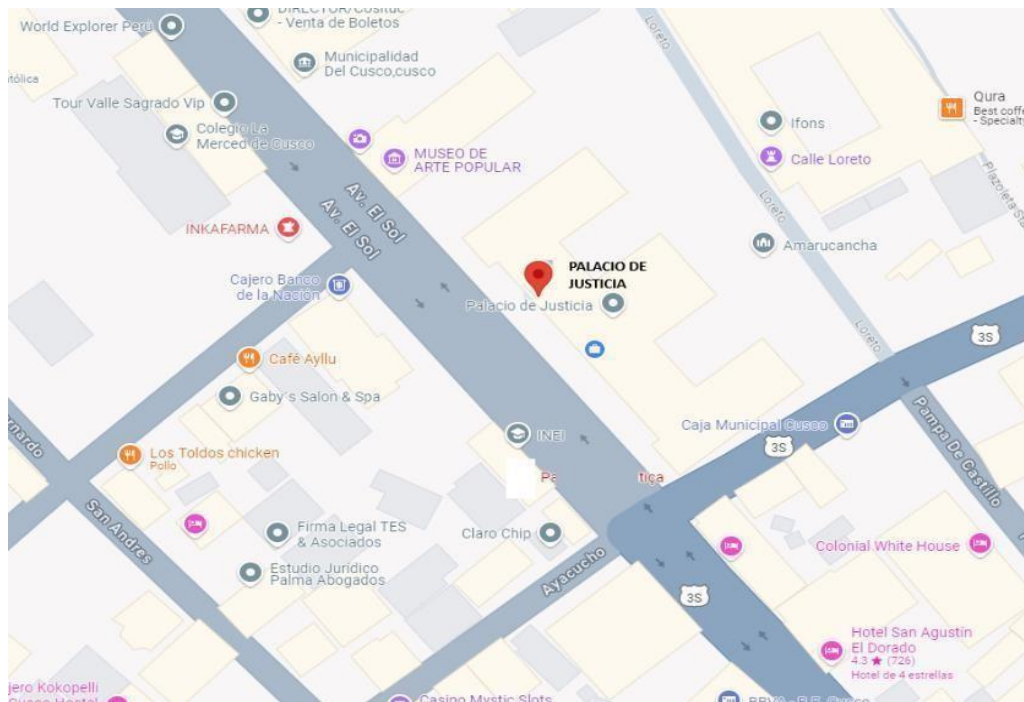
1.3. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico

La Corte Superior de Justicia del Cusco fue instituida por decreto por libertador Simón Bolívar, en el año de 1825. Este histórico documento anunció la creación de la Corte Cusco que años más tarde completaría a Corte Superior de Justicia en Cusco.

A la fecha desde su creación se encuentra en su local propio ubicado en la Av. El sol 239 del centro histórico del Cusco, es también conocido como el Palacio de Justicia de Cusco.

En este mismo año se procedió a constituir el Tribunal Superior del Cusco. Teniendo como base este mismo decreto, por el General Agustín Gamarra.

Figura 2 *Ubicación Geográfica de la Corte Superior de Justicia de Cusco.*



Fuente: Imagen Obtenida de Google Maps.

En la Actualidad la Corte Superior de Justicia de Cusco, tiene plena representatividad jurídica en las Trece provincias del Cusco Anta, Canchis, Acomayo, Chumbivilcas, Canas, Paucartambo, Cusco, Espinar, La Convención, Paruro, Urubamba y Quispicanchi.

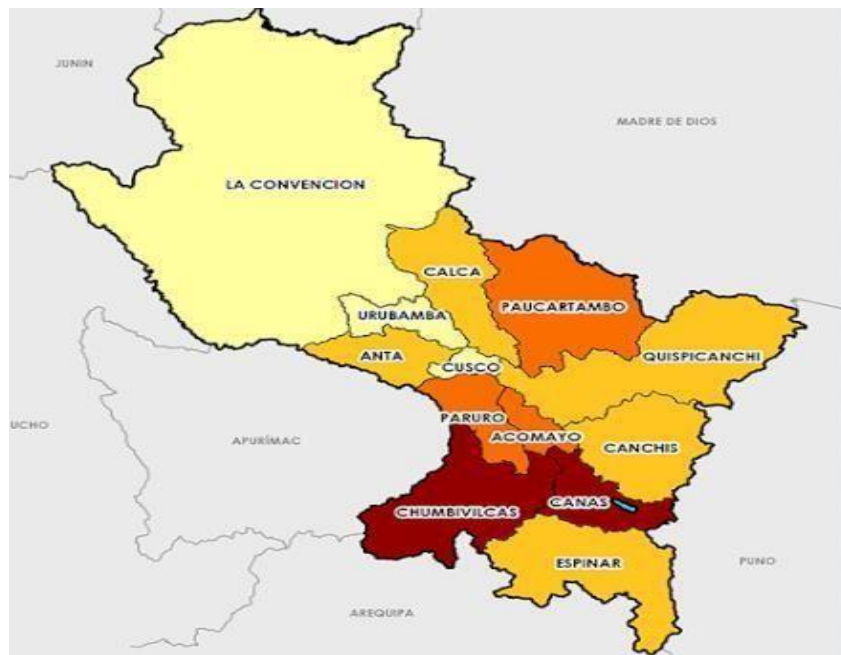
La estructura jerárquica de la Corte Superior de Justicia está compuesta por los siguientes niveles, que se detallan a continuación:

Sala Superior (Especializado y Mixto)

Juzgados Especializados (Especializados y Mixto)

Juzgado de Paz Letrado, Penal, Laboral.

Figura 3 Juzgados de las 13 provincias de Cusco.



Fuente: Imagen Obtenida de Google.

1.4. Actividad general o área de desempeño

El área de desempeño de este proyecto está centrada en la Coordinación de Sistemas. Esta coordinación es responsable de la planificación, desarrollo, y mantenimiento de los sistemas informáticos y tecnológicos de la Corte, incluyendo la implementación de herramientas para la gestión documental digital. Su función principal es asegurar que los procesos judiciales cuenten con un soporte tecnológico que permita una administración eficiente de la información, optimizando el flujo de trabajo y facilitando la accesibilidad a los documentos judiciales.

1.5. Misión y visión

Misión:

Tiene como misión garantizar un servicio de justicia accesible, de forma imparcial, y teniendo como fin único que se cumpla y proteja el justo derecho de los ciudadanos y del Estado. Mediante el uso de un Sistema de Gestión Documental, en donde busca mejorar la administración y transparencia de los procesos judiciales, optimizando el manejo de la información y facilitando el acceso oportuno a los expedientes para jueces, abogados y ciudadanos, contribuyendo así a un sistema judicial más moderno y eficiente.

Visión:

Aspira a ser una a institución jurídica líder a nivel nacional en la administración de justicia, destacándose por su eficiencia, transparencia mejorando las tecnologías de la información. A través de la modernización de sus procesos documentales, proyecta convertirse en un modelo para otras cortes, impulsando la transformación digital del sistema judicial en el Perú, con el fin que todos tengan acceso a un sistema judicial ágil, confiable y transparente.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.

2.1. Actividad profesional desarrollada

La actividad profesional desarrollada en el marco de la implementación del Sistema de Gestión Documental (SGD) en el gobierno de justicia de Cusco consistió en la planificación, ejecución y monitoreo del proceso de digitalización y automatización de los procedimientos judiciales y administrativos. Esto incluyó la capacitación del personal para el uso del sistema, la supervisión, configuración del software, y el seguimiento continuo del flujo de trabajo digital.

Como parte de esta actividad, se realizaron evaluaciones del estado actual en la Corte, identificando y proponiendo soluciones que optimizaran la gestión de expedientes y documentos judiciales. Además, se estableció un cronograma para la migración gradual de los documentos físicos a formato digital, garantizando que la transición fuera fluida y sin interrupciones en los procesos judiciales.

2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

El propósito del puesto dentro del proyecto de implementación del Sistema de Gestión Documental fue coordinar y transformar desde los procesos administrativos de Justicia de Cusco, con el objetivo de mejorar la eficiencia, reducir los tiempos de respuesta judicial. La implementación del SGD fue clave para modernizar la gestión de documentos, reducir el uso de papel y agilizar la administración de expedientes.

Entre las funciones asignadas se destacan:

Planificación y gestión del proyecto: Supervisar todas las etapas del proceso de implementación, desde la instalación del software hasta la capacitación del personal.

Evaluación de procesos existentes: Identificar los puntos críticos en el manejo de documentos y proponer mejoras.

Capacitación del personal: Diseñar y llevar a cabo sesiones de formación para jueces, secretarios y otros usuarios sobre el uso y beneficios del SGD.

Coordinación con proveedores de software: Mantener contacto constante con los proveedores del sistema garantizando plenamente los diferentes sistemas de seguridad.

Monitoreo del desempeño: Realizar un seguimiento del uso del sistema, detectar posibles fallos o necesidades de mejora, y proponer soluciones.

2.3 Aplicación de la teoría en la práctica del desempeño profesional

la implementación del SGD de Justicia de Cusco requirió la aplicación de diversas teorías y enfoques de la gestión documental y la tecnología de la información. En primer lugar, se aplicó la teoría de la gestión del conocimiento, que plantea que una administración eficiente de la información es clave para mejorar los resultados organizacionales. Al digitalizar y automatizar el manejo de documentos, se promovió un acceso más ágil y preciso a la información judicial dando una transparencia documentaria digital.

Además, la teoría de la gestión del cambio fue fundamental para manejar la transición del uso de documentos físicos a un sistema digitalizado. La resistencia al cambio es común en cualquier proceso de modernización, por lo que se aplicaron estrategias de gestión del cambio que incluyeron la capacitación adecuada del personal, la comunicación clara de los beneficios del sistema y la implementación gradual del mismo para minimizar el impacto en las operaciones diarias.

Por último, la teoría de la interoperabilidad en sistemas de información se aplicó para garantizar que el SGD fuera compatible con otros sistemas judiciales, facilitando el intercambio de información entre diferentes dependencias y organismos gubernamentales. Esto permitió una gestión más coordinada y eficiente de los documentos judiciales, integrando el SGD con otros sistemas del Poder Judicial y de instituciones externas.

Este enfoque teórico permitió una implementación exitosa del SGD, y se mejoró la eficiencia y operatividad de la Corte y proporcionando un modelo replicable para otras instituciones judiciales en el país.

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.

3.1. Descripción de la problemática.

A nivel mundial, la implementación de sistemas de gestión documental ha demostrado un cambio productivo y positivo en la eficiencia en toda organización, cuando se gestiona correctamente. En México, se hizo un estudio de la implementación de un sistema para la gestión documental mostrando la integración de estos sistemas que cambian significativamente la accesibilidad y seguridad de los archivos en las instituciones públicas (Rivera Aguilera et al., 2020). En Colombia, otro análisis sobre un nuevo sistema de control de gestión en donde sugiere que estos sistemas facilitan la toma de decisiones y mejoran el desempeño organizacional al influir positivamente en el comportamiento del personal administrativo (Contreras et al., 2019). De igual forma, en Ecuador, las estrategias administrativas aplicadas en las microempresas han demostrado que menos del 50% de los negocios utiliza estrategias eficientes de gestión documental, lo que impacta negativamente en su desarrollo administrativo (Medina et al., 2020).

En Perú, estos desafíos no están ajenos se ha demostrado con cambios tecnológicos en la implementación de sistemas de gestión son similares. Estudios recientes han mostrado que muchas entidades públicas no logran una adecuada gestión de la documentación, lo que afecta tanto la seguridad como la accesibilidad de la información. Un análisis realizado en el ámbito local indica que menos del 40% de las entidades gubernamentales han adoptado medidas tecnológicas efectivas para la gestión de documentos, afectando la eficiencia administrativa (Tamez Martínez et al., 2019). Asimismo, en instituciones educativas, la implementación de sistemas de gestión se ha mostrado eficaz para mejorar la percepción del personal sobre la eficiencia administrativa, pero su adopción en otras instituciones gubernamentales ha sido limitada (Gómez Peñuela et al., 2019). Finalmente, en el Gobierno de Cusco, la implementación de sistemas de control interno ha permitido mejorar ciertos procesos administrativos, pero aún enfrenta retos relacionados con la formación y capacitación del personal administrativo (Rivera Aguilera et al., 2020).

La implementación de un SGD, en el Gobierno de Justicia de la Ciudad de Cusco se fundamenta en varias teorías administrativas del estado que destacan la importancia de la eficiencia y la modernización en la gestión pública. En primer lugar, la teoría de la Nueva Gestión Pública enfatiza la necesidad de aplicar principios del sector privado en la administración pública para mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios gubernamentales (Noriega-Morales, 2023). Esta teoría sugiere que la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es crucial para optimizar los procesos

administrativos y facilitar el acceso a la información con el objetivo de modernizar y digitalizar los procesos de manejo de documentos en el ámbito judicial. Sin embargo, se está enfrentando varios desafíos que afectan su eficacia y eficiencia.

En los últimos años, se han llevado a cabo diversas investigaciones que abordan la implementación de sistemas de gestión. Por ejemplo, el estudio de Díaz (2023) sobre las variables influyentes en la gestión administrativa de las pequeñas y medianas empresas (pymes) destaca cómo la deficiencia en la gestión puede afectar la sostenibilidad y eficiencia organizacional, lo que es aplicable al contexto del Gobierno de Justicia en Cusco (Díaz, 2023). Este estudio proporciona un marco para entender cómo un Sistema de Gestión Documental puede mitigar estos problemas. Asimismo, el trabajo de Villogas (2023) analiza el uso de TIC en instituciones educativas y su impacto en la gestión administrativa, sugiriendo que la digitalización puede mejorar significativamente la eficiencia operativa (Villogas, 2023). Este hallazgo es relevante para la implementación de un Sistema de Gestión Documental en el sector justicia, donde la gestión documental es crucial. Finalmente, el estudio de More et al. (2023) sobre la modernización en la gestión administrativa en gobiernos locales resalta las carencias existentes en la administración pública y la necesidad de un enfoque integral que contemple la modernización de procesos (More et al., 2023). Este enfoque es esencial para el objetivo de investigación, ya que sugiere que un Sistema de Gestión Documental podría ser una solución viable para mejorar la eficiencia administrativa en el Gobierno de Justicia de Cusco.

Por último, el análisis de Ramírez-González y Quesada-Lacayo (2019) sobre indicadores educativos muestra que la gestión administrativa en el sector educativo se ha estudiado ampliamente, pero no se ha realizado un análisis similar en el contexto de la justicia, lo que justifica la necesidad de investigar cómo un Sistema de Gestión Documental puede mejorar la eficiencia en este ámbito (Ramírez-González & Quesada-Lacayo, 2019).

El Sistema de Gestión Documental (SGD) del gobierno de Justicia en Cusco enfrenta una serie de desafíos que limitan su eficacia y eficiencia en el manejo de documentos y expedientes judiciales. A pesar de las capacitaciones y las mejoras iniciales, persisten problemas relacionados con la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad con otros sistemas gubernamentales y la gestión manual de algunos procesos documentales, los cuales impactan negativamente en la rapidez y fiabilidad del sistema. Encontrándose:

La Saturación de los servidores: El volumen de documentos y expedientes judiciales ha aumentado exponencialmente diariamente enfrentando constante retrasos y cuellos de botella debido a la saturación de los servidores que no cuentan con la capacidad adecuada para manejar el creciente volumen de documentos judiciales en el gobierno de justicia en cusco que se procesan diariamente, lo que ha sobrepasado la capacidad de los servidores actuales. Esto genera retrasos en la carga, consulta y procesamiento de documentos. Muchas de las áreas administrativas aún utilizan equipos de cómputo obsoletos, con más de 5 años de uso, lo cual limita gravemente la funcionalidad del sistema de gestión documentaria esto ha generado problemas de conectividad y lentitud en la operación del sistema, lo que ha provocado retrasos en la tramitación de expedientes digitales.

Figura 4 *Causas de la saturación del Sistema de Gestión Documental.*



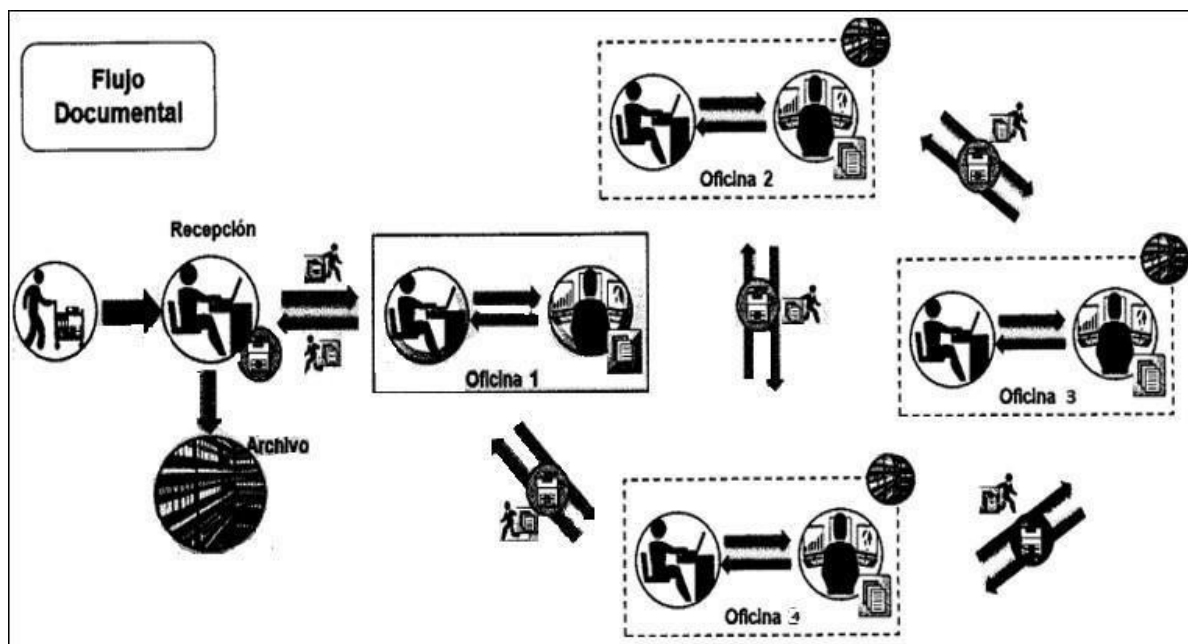
En la **Figura N.º 4**, se puede apreciar la saturación de las conexiones con los servidores, así también la antigüedad de los equipos como factores críticos que afectan el rendimiento del SGD)

Baja interoperabilidad: El sistema no se comunica eficientemente con otras plataformas gubernamentales, lo que prolonga los tiempos de respuesta en la gestión de documentos que requieren interacción con otras entidades, como la RENIEC y la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).

La falta de interoperabilidad entre instituciones y áreas administrativas retrasa la obtención de información crítica que debe ser incorporada a los expedientes judiciales, lo que resulta en una ralentización del proceso judicial completo.

Procesos manuales: Algunas etapas del flujo documental aún requieren intervención humana para verificar y aprobar documentos, lo que ralentiza el proceso y aumenta el margen de error durante las capacitaciones, se estableció que la documentación física debería continuar su flujo tradicional, pero con la adición de un registro en el sistema digital. Sin embargo, esto ha generado una **duplicidad de trabajo** que implica más tiempo para los funcionarios encargados de la gestión documentaria.

Figura 5 *Proceso Mixto de Gestión Documental (Físico y Digital).*



En la **Figura N.º 5**, se muestra el diagrama de flujo documental que es el proceso mixto de gestión documental y cómo afecta la eficiencia en la tramitación de los documentos.

Falta de automatización: A pesar de ser un sistema digital, muchas tareas podrían automatizarse, como el reconocimiento de texto en documentos judiciales o la generación automática de informes, pero actualmente dependen del esfuerzo manual de los funcionarios.

El objetivo de este trabajo de investigación es implementar un Sistema de Gestión Documental en el Gobierno de Justicia de la Ciudad de Cusco, con un enfoque en la eficiencia administrativa. La investigación se centrará en analizar las condiciones actuales de la gestión documental en el Gobierno de Justicia de Cusco, identificar las áreas de mejora y proponer un plan de implementación que contemple las mejores prácticas y herramientas tecnológicas adecuadas para optimizar la eficiencia administrativa.

Tabla 1. *Comparativa de tiempos de Respuesta entre Procesos Manuales y Automatizados.*

Proceso	Método Actual (Manual)	Método Automatizado	Tiempo Estimado de Mejora (%)
Redistribución de expedientes	5-10 minutos por expediente	1-2 minutos	80% de mejora en tiempos
Firma en bloque	15-20 minutos por bloque	5 minutos	70% de mejora en tiempos

Nota. Elaboración propia.

En la **Tabla N°1**, podemos ver los procesos de distribución de expedientes y firma en bloque donde se ve la diferencia de tiempos que lleva entre el proceso manual y automático.

En base a lo descrito se presenta el problema general y específicos.

Problema general y específicos.

Problema general.

¿Cómo impacta la implementación del sistema de gestión documentaria en la eficiencia administrativa de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales del Gobierno de Justicia de Cusco durante el período 2024?

Problemas específicos.

¿Qué cambios en los tiempos de respuesta administrativa se han observado en los trabajadores del Gobierno de Justicia de Cusco tras la implementación del sistema de gestión documentaria en el periodo 2024?

¿Cómo ha influido el sistema de gestión documentaria en la seguridad y acceso a la información de los documentos en las labores de los trabajadores jurisdiccionales del Gobierno de Justicia de Cusco durante el período 2024?.

¿Cuál es la percepción de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales del Gobierno de Justicia de Cusco respecto a la facilidad de uso y efectividad del sistema de gestión documentaria en el período 2024?

Objetivo general y específicos.

Objetivo general.

Analizar el impacto que ocasiona de la implementación del sistema de gestión documentaria en la eficiencia administrativa de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales del Gobierno de Justicia de Cusco durante el período 2024.

Objetivos específicos

Evaluar los cambios en los tiempos de respuesta administrativa tras la implementación del sistema de gestión documentaria en el Gobierno de Justicia de Cusco durante el período de estudio.

Determinar el nivel de seguridad y acceso a la información documental después de la implementación del sistema de gestión documentaria en los trabajadores jurisdiccionales del Gobierno de Justicia de Cusco.

Identificar la percepción de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales del Gobierno de Justicia de Cusco sobre la facilidad de uso y efectividad del sistema de gestión documentaria.

3.2. Teoría sobre la problemática.

La teoría de la gestión documental eficiente indica que un sistema óptimo debe garantizar la interoperabilidad, la automatización y la seguridad. En un entorno judicial, estos aspectos son cruciales para asegurar que el acceso a la información sea rápido y confiable, al mismo tiempo que se garantice la protección de los datos. De acuerdo con el modelo de gestión de procesos, un sistema bien diseñado debe optimizar en el ingreso como la salida de información, reduciendo el tiempo necesario para procesar documentos y minimizando los errores humanos.

Gestión Documental

Se refiere al conjunto de procesos y prácticas destinados a la creación, organización, almacenamiento, recuperación y disposición final de los documentos dentro de una organización. Este sistema abarca todo el ciclo de vida del documento, desde su generación hasta su archivo o destrucción. Según Rivera Aguilera et al. (2020), un sistema de gestión documental eficiente no solo organiza los documentos, sino que también garantiza su accesibilidad y seguridad, lo que permite a las organizaciones cumplir con normativas legales mediante la disponibilidad de información relevante en el momento adecuado. La gestión documental se ha convertido en un pilar fundamental para las instituciones públicas y privadas, donde la correcta administración de los documentos facilita la eficiencia.

Gestión de Procesos Documentales

La gestión eficiente en el gobierno de justicia cuenta con grandes volúmenes de documentos es fundamental para evitar la saturación de servidores y la lentitud en el manejo de expedientes digitales en donde laboran. La teoría de la gestión documental, especialmente la norma UNE-ISO 15489, establece principios que guían la creación, captura, uso y disposición de documentos, enfatizando la necesidad de un enfoque sistemático para manejar la información (Plúa et al., 2021). Esta norma sugiere que la falta de un sistema estructurado para la gestión de documentos puede llevar a la acumulación de información, lo que a su vez provoca saturación y dificultades en el acceso a datos relevantes.

Ciclo de vida de los documentos

Adicionalmente decimos que la teoría del ciclo de vida de los documentos, que aboga por la gestión de documentos desde su creación hasta su eliminación, proporciona un marco que ayuda a entender cómo la inadecuada clasificación y almacenamiento de documentos puede resultar en ineficiencias operativas (Zambrano et al., 2022). La implementación de un

Sistema de Gestión Documental (SGD) que siga estos principios puede mitigar problemas de saturación y mejorar la eficiencia en el manejo de expedientes digitales en el ámbito judicial.

Figura 6 Ciclo de Vida de los Documentos en un Sistema de Gestión Documental Eficiente.



Fuente. Elaboración propia.

En la **Figura N.º 6**, Se puede graficar el ciclo de vida y ver sus 06 procesos (Diagrama que muestra las etapas clave: creación, almacenamiento, procesamiento y archivo en un sistema óptimo de gestión documental)

Importancia de la transformación digital en la administración pública

La transformación digital en la administración pública implica la adopción de tecnologías digitales para optimizar procesos, mejorar la prestación de servicios públicos y aumentar la transparencia y la eficiencia gubernamental. Este proceso no se limita únicamente a la implementación de herramientas tecnológicas, sino que implica un cambio integral en la forma en que las administraciones públicas gestionan la información, los procesos y las interacciones con los ciudadanos. Según estudios recientes, la transformación digital permite a los gobiernos responder de manera más ágil y eficiente a las demandas ciudadanas, reducir costos operativos y fomentar una mayor participación ciudadana mediante el acceso a datos y servicios en línea. En este contexto, la gestión documental juega un papel fundamental, ya que la digitalización de documentos es clave para garantizar un flujo de trabajo más eficiente y una toma de decisiones más informada.

Tabla 2. Características de un sistema de gestión documental eficiente.

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCION	EJEMPLO EN EL ACTUAL CDG
Escalabilidad	Capacidad del sistema para crecer con el aumento de documentos.	Saturación de servidores por exceso de documentos.
Accesibilidad	Acceso rápido y seguro a los documentos almacenados.	Lentitud en la consulta de documentos.
Optimización de flujos	Reducción de tiempos de procesamiento a través de la automatización.	Procesos manuales que ralentizan la operación.

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N° 2**, se muestra de las tres características que en la accesibilidad se tiene mayor lentitud, mientras que se reduce los flujos con la automatización.

Automatización y su impacto en la eficiencia administrativa.

La automatización en la gestión documental consiste en el uso de tecnologías avanzadas, como el software de gestión de documentos, para llevar a cabo tareas repetitivas de manera más rápida y precisa que si fueran realizadas manualmente. Esto incluye la automatización del registro, clasificación, almacenamiento, recuperación y eliminación de documentos. El impacto de la automatización en la eficiencia administrativa es significativo, ya que permite a las organizaciones reducir los tiempos de respuesta, disminuir los errores humanos y liberar recursos para tareas más estratégicas.

Un estudio de Medina et al. (2020) indica que las organizaciones que implementan sistemas automatizados de gestión documental experimentan mejoras considerables en la eficiencia, operatividad y el cumplir de plazos de manera más efectiva. La automatización no solo optimiza los procesos internos, sino que también facilita acceder a la información en tiempo real.

Interoperabilidad

La interoperabilidad entre sistemas judiciales y las plataformas gubernamentales es un aspecto crítico para la eficiencia administrativa. La teoría de la interoperabilidad se basa en la capacidad de diferentes sistemas para intercambiar y utilizar información de manera efectiva

(Bulchand-Gidumal y Pérez-Jiménez, 2017). Esta teoría destaca que la falta de estándares comunes y protocolos de comunicación es uno de los principales factores que limitan la integración de sistemas, como los de RENIEC y SUNARP, con los sistemas judiciales. Además, el concepto de "gobierno digital", enfatiza la importancia de la interoperabilidad para mejorar la eficiencia y la transparencia en la administración pública (More et al., 2023). Sin embargo, las barreras culturales, la resistencia al cambio y la falta de capacitación del personal son factores que dificultan la implementación de sistemas interoperables en el sector público (Yallico, 2024). Por lo tanto, es crucial desarrollar estrategias que aborden estas limitaciones para facilitar la interoperabilidad y mejorar la gestión documental.

Tabla 3. Beneficios de la Automatización en un Sistema de Gestión Documental.

BENEFICIO	DESCRIPCION	IMPACTO ESPERADO EN EL SGD
Reducción de errores humanos	La automatización elimina la necesidad de intervención manual en tareas repetitivas.	Menos errores en la firma de documentos.
Aumento de la velocidad	Los procesos automatizados se ejecutan más rápidamente que los manuales.	Mayor eficiencia en la redistribución de documentos.
Optimización de recursos	Se reduce la carga de trabajo manual, liberando tiempo para tareas más estratégicas.	Más tiempo disponible para el análisis de expedientes.

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 3**, En cuanto a los beneficios se busca la reducción de errores, aceleración en los procesos, buscando siempre la optimización de los recursos.

Automatización

La automatización de procesos en la gestión documental es esencial para reducir errores humanos y optimizar el tiempo de procesamiento de documentos. La teoría de la automatización sugiere que la implementación de tecnologías que automaticen tareas repetitivas puede mejorar significativamente la eficiencia operativa (Sánchez, 2021) Sánchez (2021).

En el contexto de la gestión documental, la automatización puede incluir la digitalización de documentos, el uso de software para la gestión de flujos de trabajo y la implementación de sistemas de alerta para el seguimiento de expedientes.

Estudios han demostrado que la automatización no solo reduce el tiempo de procesamiento, sino que también mejora la precisión en la gestión de documentos, lo que es crucial en el ámbito judicial donde la exactitud es fundamental (Saavedra y Delgado, 2023) (Saavedra & Delgado, 2023).

Por lo tanto, la adopción de tecnologías automatizadas es una estrategia clave para abordar los desafíos actuales en la gestión documental del Gobierno de Justicia de Cusco.

Transformación Digital en el Sector Público

La transformación digital en el sector público enfrenta diversas barreras que limitan el acceso de tecnologías digitales en sistemas documentales judiciales. La teoría del cambio organizacional sugiere que la resistencia al cambio es un fenómeno común en las instituciones tradicionales, donde los empleados pueden sentirse amenazados por nuevas tecnologías (Vera-Andrade, 2023) (Vera-Andrade, 2023).

Además, la falta de capacitación adecuada y el temor a la obsolescencia de habilidades son factores que contribuyen a la resistencia a la adopción de nuevas tecnologías.

Asimismo, la teoría de la gestión del cambio enfatiza la importancia de involucrar a todos los niveles de la organización en el proceso de transformación digital, asegurando que el personal esté capacitado y motivado para utilizar nuevas herramientas (Guamán-Sánchez, 2023) (Guamán-Sánchez, 2023).

En el contexto del Gobierno de Justicia de Cusco, es fundamental desarrollar un plan de capacitación y sensibilización que aborde estas barreras y fomente una cultura de innovación y adaptación a las nuevas tecnologías.

Las teorías y conceptos discutidos proporcionan un marco teórico sólido para entender los desafíos que enfrenta la implementación de un Sistema de Gestión Documental en el Gobierno de Justicia de Cusco. Abordar la saturación de servidores, la falta de interoperabilidad y la necesidad de automatización son pasos cruciales para mejorar la eficiencia administrativa en este contexto.

La transformación digital, aunque desafiante, ofrece oportunidades significativas para optimizar la gestión documental y, en última instancia, mejorar los servicios judiciales ofrecidos a la ciudadanía.

La gestión eficiente de documentos en instituciones judiciales es crucial para garantizar la transparencia y la correcta administración de justicia. Las teorías sobre gestión

documental subrayan que la interoperabilidad, automatización y eficiencia en el almacenamiento son pilares fundamentales para un sistema que maneje grandes volúmenes de información. Según los principios de la gestión de procesos.

La optimización de estos sistemas depende en gran medida de la capacidad de integrar distintas plataformas tecnológicas, garantizando además la seguridad y el acceso rápido a la información.

Tabla 4. *Principios clave de la Gestión Documental.*

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Interoperabilidad	Capacidad de un sistema para interactuar con otros sistemas externos.
Automatización	Uso de tecnologías que minimicen la intervención manual en los procesos.
Seguridad	Protección de la información ante accesos no autorizados o pérdida de datos.
Escalabilidad	Capacidad de un sistema de adaptarse al crecimiento del volumen de datos.

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N° 4**, nos indica que la interoperabilidad, nos ayuda a integrar con otros sistemas.

3.3. Análisis de la problemática

El análisis de la implementación del sistema de gestión documentaria revela que la falta de actualización tecnológica y la carencia de interoperabilidad afectan la eficiencia del sistema.

Estos problemas se reflejan en el tiempo adicional requerido para procesar documentos, la duplicación de trabajo en la gestión de documentos físicos y digitales, y el aumento del riesgo de errores debido a la intervención manual en tareas que podrían automatizarse, a pesar de que la implementación del sistema busca mejorar los tiempos de respuesta, la seguridad documental y la percepción del personal sobre el funcionamiento del sistema, se han identificado ciertos problemas que impiden alcanzar estos objetivos.

El análisis del SGD indica que los problemas de interoperabilidad y falta de automatización han contribuido a la ineficiencia del sistema. La sobrecarga de documentos y expedientes sin un proceso optimizado genera cuellos de botella, afectando el flujo de trabajo de los funcionarios judiciales.

Además, se ha detectado que, en su estado actual, el sistema no es capaz de satisfacer la demanda creciente sin sufrir colapsos o interrupciones, especialmente en momentos de alto tráfico de documentos, se observa una falta de capacitación adecuada del personal administrativo para utilizar el sistema de manera efectiva, lo que genera una subutilización de las herramientas tecnológicas disponibles.

Se debe a una falta de programas de formación continua o de una resistencia al cambio tecnológico, que ralentiza la adopción y el uso eficiente del sistema.

Otro factor relevante es la insuficiente integración entre el sistema de gestión documentaria y otros sistemas operativos dentro de la organización. Esta falta de interoperabilidad reduce la fluidez en el intercambio de información entre áreas, lo que retrasa la toma de decisiones y afecta la eficiencia global del sistema.

Por último, es importante destacar que la sobrecarga de trabajo de los funcionarios administrativos, junto con la falta de incentivos para la correcta utilización del sistema, incrementa los niveles de procrastinación, lo que afecta directamente los tiempos de respuesta y la percepción de la eficiencia del sistema. Este problema se agrava cuando no existen mecanismos de monitoreo claros que permitan evaluar el desempeño del personal en la gestión documental.

Tabla 5. *Causas del Bajo Impacto del Sistema de Gestión Documentaria.*

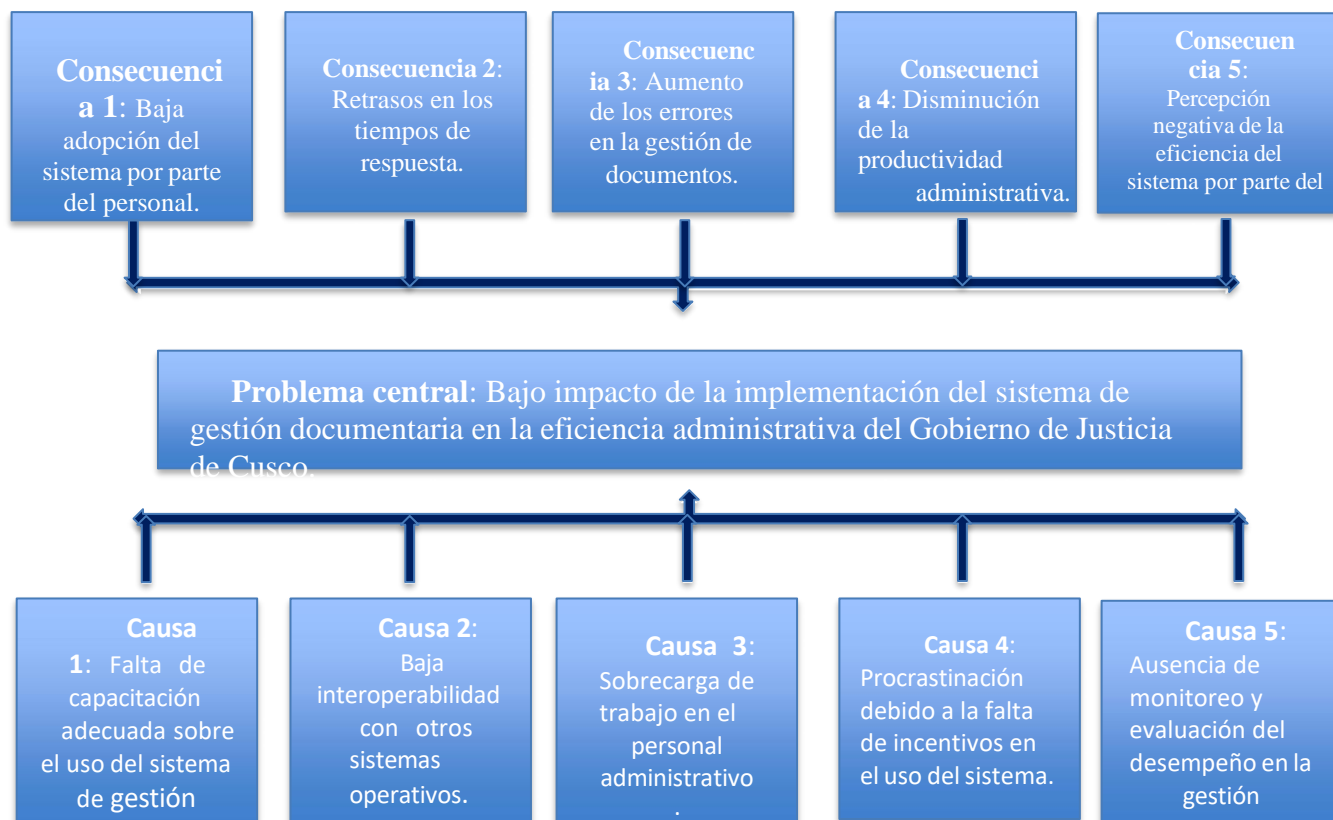
ÍTEM	CAUSAS IDENTIFICADAS
C01	Falta de capacitación adecuada sobre el uso del sistema.
C02	Baja interoperabilidad con otros sistemas operativos.
C03	Sobrecarga de trabajo en el personal administrativo.
C04	Procrastinación debido a la falta de incentivos en el uso del sistema.
C05	Ausencia de monitoreo y evaluación del desempeño en la gestión documental.

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 5**, presenta las principales causas que están afectando el impacto positivo del SGD en la eficiencia administrativa. La identificación de estas causas permite dirigir los esfuerzos hacia la implementación de soluciones efectivas, como programas de

formación, mejoras en la interoperabilidad del sistema y la creación de incentivos para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles.

Figura 7 *Árbol del problema.*



Fuente. Elaboración propia.

En la **figura N° 7**, muestra cómo los problemas en la implementación de un sistema de gestión documentaria pueden tener efectos negativos en la eficiencia administrativa.

Análisis del Árbol del Problema

El Árbol del Problema que se ha construido refleja de manera estructurada las causas y consecuencias derivadas del bajo impacto de la implementación del SGD en la eficiencia administrativa del Gobierno de Justicia de Cusco. Este análisis permite visualizar de manera clara cómo distintos factores contribuyen a que el sistema no funcione de manera óptima, afectando negativamente tanto los procesos internos como la percepción del personal administrativo y jurisdiccional.

Problema Central: Bajo Impacto de la Implementación del Sistema de Gestión Documentaria.

El problema central radica en que la implementación del sistema de gestión documentaria no ha logrado mejorar significativamente la eficiencia administrativa del Gobierno de Justicia de Cusco. Esto se debe a una serie de factores técnicos y humanos que limitan el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles y su capacidad para transformar los procesos administrativos.

Causas Identificadas.

- Falta de capacitación adecuada sobre el uso del sistema:

Una de las causas principales es la falta de formación continua del personal administrativo para utilizar eficazmente el sistema. Sin la capacitación adecuada, los trabajadores no logran utilizar todas las funcionalidades del sistema, lo que resulta en una subutilización y una percepción negativa sobre su eficacia.

- Baja interoperabilidad con otros sistemas operativos:

La incapacidad del sistema para integrarse de manera eficiente con otros sistemas utilizados dentro de la organización es otro factor clave que afecta su eficacia. La falta de interoperabilidad retrasa la transferencia de información entre diferentes departamentos y niveles operativos, afectando la fluidez del trabajo administrativo.

- Sobrecarga de trabajo en el personal administrativo:

La excesiva carga de trabajo también es una causa significativa que impide al personal dedicar tiempo suficiente al uso del SGD. Esto conduce a un manejo ineficiente de la documentación, lo que contribuye a retrasos y errores en los procesos administrativos.

- Procrastinación debido a la falta de incentivos en el uso del sistema:

La procrastinación, motivada por la falta de incentivos para utilizar el sistema, también es un factor que afecta su adopción. Los trabajadores administrativos, al no percibir beneficios directos ni reconocimiento por el uso adecuado del sistema, tienden a postergar o evitar su utilización.

- Ausencia de la evaluación y monitoreo del desempeño en la gestión documental:

La falta de mecanismos de supervisión y evaluación del uso del sistema impide identificar y corregir las ineficiencias a tiempo. La ausencia de un monitoreo constante también limita la capacidad de los administradores para identificar las áreas donde el sistema necesita mejoras o ajustes.

Consecuencias Observadas.

- Baja adopción del sistema por parte del personal:

Debido a la falta de capacitación y motivación, el sistema no es adoptado de manera generalizada por el personal administrativo. Esto impide que el sistema cumpla su propósito de optimizar la gestión documental.

- Retrasos en los tiempos de respuesta:

Como resultado de la ineficiente adopción del sistema y la falta de interoperabilidad, los tiempos de respuesta a solicitudes y procesos administrativos se ven prolongados, afectando la operatividad de la organización.

- Aumento de los errores en la gestión de documentos:

La inadecuada utilización del sistema, junto con la falta de capacitación y monitoreo, aumenta los errores en los documentos. Esto afecta la precisión y la integridad de los registros administrativos.

- Disminución de la productividad administrativa:

La sumatoria de los factores anteriores genera una disminución general en la productividad administrativa, afectando tanto la eficiencia interna como la prestación de servicios hacia los usuarios del sistema judicial.

- Percepción negativa de la eficiencia del sistema por parte del personal:

Finalmente, el conjunto de problemas mencionados genera una percepción negativa entre los empleados respecto a la eficacia del sistema. Esto no solo desmotiva a los trabajadores, sino que también afecta la reputación del sistema dentro de la organización.

Consecuencia Final:

Ineficiencia Generalizada en la Administración de Justicia.

El problema central y las causas identificadas tienen como consecuencia final una ineficiencia generalizada en la administración de justicia en el Gobierno de Cusco.

La baja adopción del sistema, los errores en la documentación y la falta de interoperabilidad provocan que los procesos administrativos y judiciales se retrasen, afectando la calidad del servicio público y la confianza de los ciudadanos en la administración de justicia.

Priorización de causas

La priorización de causas es un paso crucial en el análisis de problemas complejos, como el que enfrenta el Gobierno de Justicia de Cusco respecto a la implementación del

sistema de gestión documentaria y su impacto en la eficiencia administrativa. Este proceso tiene como objetivo identificar cuáles de las causas tienen un mayor peso en la problemática general, permitiendo a los tomadores de decisiones focalizar los esfuerzos y bajos recursos en las diferentes áreas requieren atención para mejorar la situación actual.

En el caso de la ineficiencia en la implementación del sistema de gestión documentaria, se han identificado varias causas, pero no todas tienen el mismo grado de influencia en el problema central. La priorización de estas causas se basa en criterios como el impacto que tienen en la operatividad del sistema, la facilidad de resolución y la interdependencia con otros factores.

Falta de Capacitación Adecuada sobre el Uso del Sistema: Una de las causas más críticas que afecta el impacto del sistema de gestión documentaria es la falta de capacitación adecuada del personal administrativo y jurisdiccional. Esta causa debe ser priorizada debido a su efecto transversal en todas las demás áreas. La ausencia de formación adecuada impide que los empleados utilicen todas las funcionalidades del sistema, lo que resulta en una subutilización de la herramienta y, en última instancia, en una percepción negativa de su utilidad.

La capacitación es la base sobre la cual se debe construir cualquier esfuerzo de mejora en la adopción tecnológica. Si el personal no sabe cómo utilizar correctamente el sistema, no podrá aprovechar sus capacidades para agilizar los procesos documentales. Además, la inversión en capacitación puede ofrecer resultados relativamente rápidos y sostenibles a largo plazo, lo que la convierte en una solución prioritaria.

Baja Interoperabilidad con Otros Sistemas Operativos: Otra causa que debe priorizarse es la baja interoperabilidad del sistema de gestión documentaria con otros sistemas operativos utilizados en el Gobierno de Justicia de Cusco. La falta de integración entre sistemas limita el flujo eficiente de información entre diferentes áreas y niveles de la organización, lo que genera retrasos en los tiempos de respuesta y afecta la precisión en la gestión de documentos.

La interoperabilidad es crítica porque las organizaciones modernas dependen de sistemas interconectados para operar con eficiencia. El sistema de gestión documentaria no puede ser tratado como una herramienta aislada, sino como parte de un ecosistema digital que debe funcionar de manera cohesiva. Mejorar la interoperabilidad no solo agilizaría los procesos internos, sino que también facilitaría la comunicación entre distintas dependencias, reduciendo los tiempos de respuesta.

Sobrecarga de Trabajo del Personal Administrativo: La sobrecarga de trabajo que enfrenta el personal administrativo es otra causa relevante, pero su resolución puede requerir

un enfoque más estructural y a largo plazo. La alta carga laboral reduce la capacidad de los empleados para utilizar de manera eficiente el sistema de gestión documentaria, lo que contribuye a un mal manejo de los documentos y genera estrés laboral.

Si bien la sobrecarga de trabajo es un problema significativo, su solución depende de una serie de cambios organizacionales, como la redistribución de tareas o la contratación de más personal. No obstante, es importante priorizarla porque afecta directamente la capacidad del personal para realizar sus funciones de manera eficiente.

Procrastinación por falta de incentivos en el uso del sistema: La procrastinación derivada de la falta de incentivos para el uso del SGD, es una causa que puede ser abordada con medidas directas y específicas. La baja motivación del personal para utilizar el sistema se debe, en parte, a que no existen incentivos claros ni mecanismos de reconocimiento para quienes lo emplean de manera adecuada. Por lo tanto, este es un problema que puede resolverse mediante la implementación de programas de incentivos o bonificaciones que promuevan el uso eficiente de la herramienta.

La procrastinación tiene un impacto moderado en comparación con la falta de capacitación o la interoperabilidad, pero su solución puede ser relativamente rápida y económica, lo que la convierte en una causa prioritaria a corto plazo.

Ausencia de Monitoreo y Evaluación del Desempeño en la Gestión Documental: Finalmente, la ausencia de monitoreo y evaluación del desempeño en la gestión documentaria es una causa que afecta indirectamente la eficiencia del sistema. Si bien no es una causa tan inmediata como las anteriores, su resolución es fundamental para garantizar que los cambios implementados sean sostenibles y efectivos a largo plazo. La creación de un sistema de monitoreo constante permitirá identificar y corregir ineficiencias en tiempo real, mejorando gradualmente el desempeño del sistema.

Este aspecto debe priorizarse a medida que se implementen mejoras en las otras áreas. Sin un monitoreo adecuado, las soluciones a corto plazo podrían no mantenerse en el tiempo. Por lo tanto, debe ser considerado un pilar clave para la sostenibilidad de las mejoras.

Tabla 6 *Priorización de Causas.*

Causas	Resp onsa ble 1	2	2	1	1	Sumator ia	Porc.Fre c.	Porc. Acu
		ble 2	ble 3	ble 4	10%			
Falta de capacitacion adecuada sobre el uso del sistema	5	4	5	4	18	30%	30%	
Baja interoperatividad con otros sistemas operativos	4	5	4	3	16	27%	57%	
Sobrecarga de trabajo en el personal administrativo	4	3	3	2	12	20%	77%	
Procastinacion debido a la falta de incentivos en el uso del sistema Ausencia de monitoreo y evaluacion del desempeño en la gestion documental	3	3	2	2	10	17%	94%	

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 6**, se muestra la priorización de causas relacionadas con la implementación del sistema de gestión documentaria, que fueron evaluadas por diferentes responsables. Se incluye la sumatoria y los porcentajes de frecuencia y acumulación para

identificar las causas prioritarias.

Figura 8 Diagrama de Pareto.



Fuente. Elaboración propia.

En la **Figura N°8**, el Diagrama de Pareto que representa la priorización de las causas relacionadas con la implementación del sistema de gestión documentaria. El gráfico muestra las causas más relevantes (en términos de frecuencia) y cómo se acumulan, permitiendo identificar las áreas clave que requieren atención prioritaria.

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. Descripción de alternativas de solución

Para resolver las problemáticas identificadas en la implementación del Sistema de Gestión Documental en el Gobierno de Justicia de Cusco, se han propuesto varias alternativas de solución. Estas alternativas buscan optimizar la infraestructura tecnológica, mejorar la interoperabilidad con sistemas externos, y automatizar procesos clave, todo ello con el fin de mejorar la eficiencia administrativa. A continuación, se detallan las principales alternativas:

Actualización de la infraestructura tecnológica:

Consiste en mejorar los servidores, el almacenamiento en la nube, y optimizar el uso de las redes de comunicación, lo que aumentará la capacidad del sistema para gestionar mayores volúmenes de información.

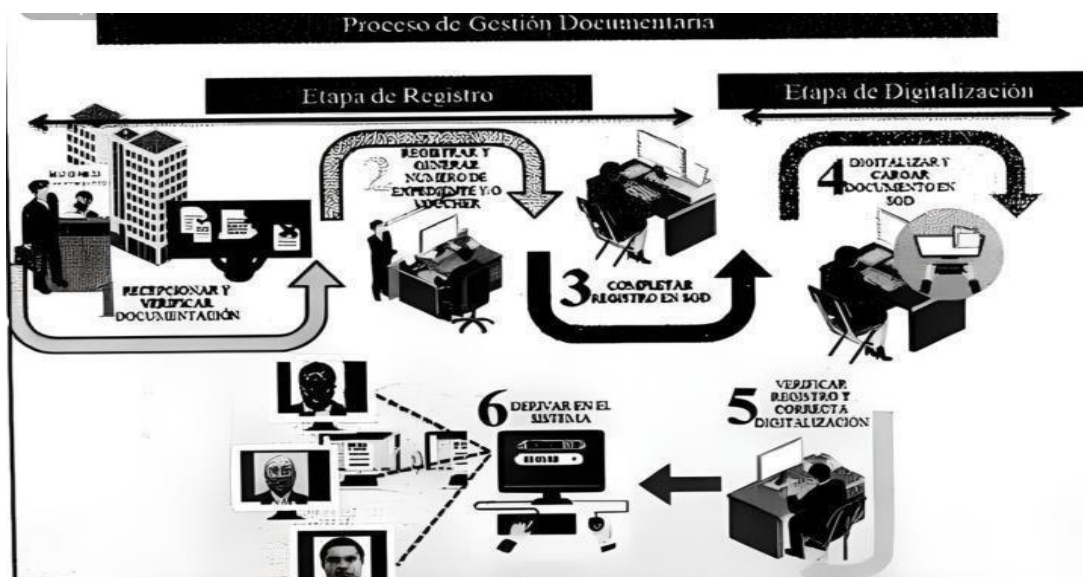
Interoperabilidad con otras plataformas:

Implementar protocolos de interoperabilidad que faciliten la conexión con sistemas gubernamentales, como RENIEC y SUNARP, permitiendo una transferencia de documentos más rápida y eficiente.

Automatización del proceso documental:

Integrar herramientas de inteligencia artificial para tareas como el reconocimiento de texto, la categorización automática de documentos, y la generación de informes.

Figura 9 Alternativas de Solución.



Fuente: Imagen Obtenida Procedimiento Gestión Documentaria de Ra. 409-2019-Consejo Ejecutivo Poder Judicial.

4.2. Evaluación de alternativas de solución

A continuación, daremos un detalle de las bondades de cada alternativa de solución:

Actualización de la Infraestructura Tecnológica

En la actualización de la infraestructura tecnológica implica renovar y ampliar los sistemas físicos y digitales para garantizar que el Sistema de Gestión Documental pueda manejar el volumen y la complejidad de los procesos administrativos actuales. Esto abarca la modernización de servidores, redes, dispositivos de almacenamiento y sistemas de seguridad los componentes son los siguientes: Servidores de última generación: Equipos con alta capacidad de procesamiento para manejar grandes volúmenes de datos y garantizar tiempos de respuesta rápidos. Estos servidores serán escalables para soportar futuras expansiones.

Sistemas de almacenamiento en la nube: Soluciones de almacenamiento que permiten guardar y acceder a documentos desde cualquier ubicación, mejorando la accesibilidad y reduciendo la dependencia de archivos físicos.

Optimización de redes internas: Mejora de la conectividad entre dependencias para garantizar una comunicación fluida y sin interrupciones. Incluye switches, routers y enlaces redundantes.

Seguridad informática avanzada: Implementación de firewalls, sistemas de encriptación y copias de seguridad automáticas para proteger la información sensible contra accesos no autorizados y pérdidas de datos.

Las Fases de Desarrollo son lo siguiente:

Evaluación del estado actual: Identificar las limitaciones y brechas tecnológicas.

Planificación: Diseñar el esquema de actualización considerando las necesidades actuales y futuras.

Implementación: Adquirir y configurar los componentes necesarios.

Monitoreo: Evaluar el rendimiento post - implementación.

Tabla 7. *Evaluaciones de Alternativas de Solución.*

Componente	Descripción
Servidores de alto rendimiento	Equipos diseñados para gestionar grandes volúmenes de datos con rapidez.
Almacenamiento en la nube	Permite acceso remoto a documentos y mejora la seguridad.
Redes de alta velocidad	Garantizan una conectividad estable y rápida entre dependencias.
Sistemas de seguridad	Firewalls, sistemas de respaldo y encriptación para proteger datos confidenciales

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 7**, de acuerdo a los cuatro componentes se demuestra que estos van a ayudar a aumentar la capacidad de almacenamiento y procesamiento, así como la mejora de la seguridad y disponibilidad de los datos y Escalable para futuras necesidades.

Interoperabilidad con Otras Plataformas.

La interoperabilidad permite integrar el Sistema de Gestión Documental con plataformas externas como RENIEC y SUNARP, facilitando el intercambio de información en tiempo real y eliminando redundancias:

Desarrollo de APIs personalizadas: Interfaces que conectan el sistema de gestión documental con plataformas externas, permitiendo el intercambio de datos estandarizados.

Estandarización de datos: Uso de formatos compatibles para garantizar que los datos puedan ser compartidos entre sistemas sin errores ni inconsistencias.

Pruebas de conectividad y funcionalidad: Verificación del desempeño de las integraciones para asegurar un flujo de información fluido y sin interrupciones.

Automatización de registros interinstitucionales: Implementación de procesos automáticos para actualizar registros en ambas plataformas en tiempo real, minimizando errores humanos.

Tabla 8. *Inter Operatividad con Otras Plataformas.*

Componente	Descripción
APIs personalizadas	Conectan el Sistema de Gestión Documental con otras plataformas.
Estandarización de datos	Garantiza la compatibilidad entre diferentes sistemas.
Protocolos de seguridad	Aseguran que la información intercambiada esté protegida.
Monitoreo y mantenimiento continuo	Verifica la funcionalidad y corrige errores en tiempo real.

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 8**, Podemos ver la importancia de la estandarización de datos, asegurando los protocolos de seguridad, y que se puedan corregir errores en tiempo real.

Todo esto tiene unas ventajas de agiliza los procesos administrativos al obtener información externa de manera inmediata, poder mejora la precisión y confiabilidad de los datos utilizados en los procesos judiciales y además de ello aumenta la transparencia en la gestión documental. Todo esto tiene un desafío para poder coordinar la técnica con las instituciones externas y analizar la complejidad en la configuración inicial y posibles ajustes posteriores.

Automatización del Proceso Documental

La automatización utiliza tecnología avanzada para realizar tareas repetitivas de manera automática, como la clasificación, emisión, seguimiento y archivo de documentos para ellos vamos a ver los siguientes componentes:

Clasificación automática de documentos: Uso de algoritmos de inteligencia artificial para identificar, categorizar y organizar documentos según criterios predefinidos.

Flujos de trabajo automatizados: Procesos estandarizados para la aprobación, seguimiento y almacenamiento de documentos, garantizando trazabilidad en cada etapa.

Alertas y notificaciones automáticas: Recordatorios programados para plazos y tareas críticas, ayudando a los usuarios a cumplir con los tiempos establecidos.

Generación automática de reportes: Creación de informes detallados sobre el estado de los documentos y procesos, lo que permite un control eficiente y una mejor toma de decisiones.

Tabla 9. *Componentes.*

Componente	Descripción
Clasificación automática	Algoritmos que identifican y ordenan documentos según criterios predefinidos.
Flujos de trabajo automatizados	Establecen pasos claros y automáticos en los procesos documentales.
Alertas y notificaciones	Informan al personal sobre plazos y eventos importantes.
Generación de reportes	Produce informes automáticos sobre el estado y uso de los documentos

Fuente. Elaboración propia.

Cada una de las alternativas propuestas presenta sus propios beneficios y costos, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10. *Evaluación de Alternativas de Solución.*

Solución	Beneficios	Desventajas
Actualización tecnológica	Mejora el rendimiento general del sistema y la capacidad de procesamiento.	Requiere una alta inversión inicial en hardware y software.
Interoperabilidad	Agiliza la transferencia de documentos y mejora la transparencia.	Complejidad en la implementación y en la capacitación del personal.
Automatización	Reduce el tiempo dedicado a tareas manuales y disminuye el margen de error.	Implementación técnica avanzada y resistencia del personal a cambios.

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 10**, se puede encontrar entre tres alternativas, las desventajas indican una gran inversión, capacitación de personal, como beneficios se tiene la mejora del sistema más rápido y con menos errores, teniendo la solución en la automatización.

El Sistema de Gestión Documental se implementa con una serie de funcionalidades diseñadas para manejar de manera eficiente los documentos administrativos, garantizando un flujo de información rápido y seguro entre las diferentes dependencias del gobierno de justicia. Esta implementación se basa en la gestión por procesos y está organizada en módulos clave, que permiten un control y acceso optimizados de los documentos a través del sistema. Las características principales del sistema incluyen:

Registro de Documentos Externos e Internos: Registro de Documentos Externos: Los documentos de entidades o usuarios externos al Poder Judicial se registran a través del módulo de Mesa de Partes, accesible desde las distintas mesas de partes de cada dependencia. Este módulo permite centralizar el ingreso de documentación proveniente de fuentes externas, asegurando un control preciso desde el momento en que el documento ingresa al sistema.

Emisión de Documentos Internos: El sistema facilita la creación y emisión de documentos entre las diversas dependencias del Poder Judicial. Esta función es clave para mantener la comunicación interna ágil y rastreable, permitiendo que cada dependencia emita documentos que serán registrados y seguidos en el sistema.

Recepción de Documentos: Recepción de Documentos Externos: La recepción de documentos provenientes de entidades externas se gestiona desde el módulo de Mesa de Partes, manteniendo un flujo ordenado y registrando cada documento recibido con datos específicos, como la procedencia y el tipo de documento.

Recepción de Documentos Emitidos Internamente: Además de recibir documentos externos, el sistema permite registrar documentos que han sido emitidos entre las dependencias del Poder Judicial, facilitando un archivo seguro y completo de toda la documentación generada dentro de la institución.

Mantenimiento de Tablas Maestras: El sistema cuenta con un módulo de *Mantenimiento de Tablas Maestras*, que permite la actualización y administración de información fundamental, como tipos de documentos, categorías y otros parámetros necesarios para el ordenamiento de la información. Sin embargo, esta función es accesible únicamente para usuarios con los perfiles específicos asignados, garantizando la seguridad y precisión en la gestión de datos críticos.

Consultas y Búsquedas Personalizadas: Una de las funcionalidades más versátiles del sistema es la capacidad de realizar consultas detalladas a través de múltiples campos de filtrado. Según la necesidad del usuario, es posible combinar diferentes filtros para localizar documentos específicos, permitiendo búsquedas por criterios como fecha, origen, tipo de

documento, y otros. Esto facilita el acceso rápido a la información y mejora significativamente la productividad, al reducir el tiempo invertido en la búsqueda manual de archivos.

Flujo de Gestión por Procesos: El sistema de gestión documental opera bajo un modelo de gestión por procesos, asegurando que todos los documentos sigan un flujo predeterminado que estandariza su manejo y garantiza la trazabilidad en cada etapa. Este flujo se estructura en función de:

Proceso General: Es el flujo estándar que abarca la mayoría de los trámites documentales dentro del sistema. Permite un manejo homogéneo de los documentos, desde su creación o recepción hasta su archivo final.

Proceso de Trámite de Mesa de Partes: Diseñado específicamente para documentos externos que ingresan por las mesas de partes de cada dependencia, este proceso asegura que cada documento reciba el tratamiento adecuado de acuerdo con su origen y propósito.

Tabla 11. *Tabla de Comparación.*

Criterio	Actualización de Infraestructura	Interoperabilidad	Automatización
Costo inicial	Alto	Medio	Alto Medio
Impacto a corto plazo	Alto	Alto	Medio
Impacto a largo plazo	Alto	Alto	Alto
Complejidad de implementación	Medio	Alto	Alto
Reducción de tiempos operativos	Medio	Alto	Alto
Seguridad de la información	Alto	Alto	Alto

Fuente. Elaboración propia.

Tras evaluar las Seguridad de la información alternativas, se concluye que una solución integral debe combinar las tres propuestas. La actualización de la infraestructura tecnológica y la interoperabilidad con otras plataformas serán las prioridades iniciales, estableciendo una base sólida para el sistema. La automatización del proceso documental se implementará gradualmente, garantizando la adaptación del personal y maximizando el

impacto en la eficiencia administrativa. Este enfoque asegura viabilidad, sostenibilidad y alineación con los objetivos estratégicos del Gobierno de Justicia de Cusco.

4.3. Implementación de alternativa seleccionada actividades y procedimientos

La alternativa seleccionada es una combinación de actualización tecnológica e interoperabilidad con otros sistemas. Se estima que la automatización puede ser implementada en una segunda fase, una vez optimizado el hardware y la interoperabilidad.

Se han establecido actividades y procedimientos estructurados para garantizar su efectividad y la adopción por parte del personal. Estas actividades incluyen la evaluación y actualización de la infraestructura tecnológica, el desarrollo de interoperabilidad con otros sistemas, la capacitación de los empleados y la implementación de un entorno piloto. A continuación, se detallan las etapas clave de esta implementación:

Etapas 1: Evaluación y Actualización de la Infraestructura.

Evaluación de la Infraestructura Actual.

Antes de la implementación, se realiza una auditoría para identificar los puntos críticos de la infraestructura tecnológica existente, incluyendo servidores, redes y dispositivos de almacenamiento.

Esta evaluación permite determinar qué componentes necesitan reemplazo o actualización para soportar adecuadamente el SGD, busca mejorar la capacidad de procesamiento de documentos judiciales con la actualización de Hardware y Redes

Al identificar las necesidades, se procede con la actualización de servidores y redes de comunicación, asegurando que el sistema esté optimizado para gestionar grandes volúmenes de información y documentos de manera eficiente.

Esta actualización incluye la integración de repositorios de almacenamiento en la nube y la implementación de protocolos de seguridad para proteger la información almacenada.

Etapas 2: desarrollo de Interoperabilidad.

Creación de Interfaces de Interoperabilidad.

Se desarrollan APIs y protocolos de comunicación que permiten la integración del Sistema de Gestión Documental con plataformas gubernamentales externas como RENIEC y SUNARP. Este proceso facilita el intercambio de información de manera rápida y segura, mejorando la eficiencia y manejo documental.

Pruebas de Funcionalidad

Antes de la implementación total, se realizan pruebas de conectividad para asegurar que el sistema puede comunicarse eficazmente con otras plataformas gubernamentales. Estas pruebas garantizan que el sistema pueda integrarse sin problemas en el ecosistema de sistemas del gobierno de justicia.

Etapa 3: Implementación.

Selección y Configuración de la Unidad.

La implementación inicial se realiza en una unidad administrativa seleccionada dentro del gobierno de justicia. Esta unidad sirve para evaluar el rendimiento del sistema y detectar posibles problemas antes de su despliegue completo.

Capacitación de Personal de la unidad en donde recibe capacitación específica sobre el uso del sistema, incluyendo el manejo del módulo de emisión de documentos, visado de documentos y consultas avanzadas. La capacitación garantiza que los usuarios estén preparados para operar eficientemente el sistema y aprovechar todas sus funcionalidades.

Etapa 4: Capacitación General del Personal de un Programa de Capacitación Integral

Se implementa un cronograma para la capacitación diseñado para todo el personal, abordando el uso del sistema, desde la emisión hasta el seguimiento de documentos y el mantenimiento de tablas maestras. La capacitación cubre también aspectos de seguridad, gestión de accesos y buenas prácticas en el manejo de la información.

Formación en Mantenimiento de Tablas Maestras.

Las personas autorizadas reciben formación en el módulo de mantenimiento de tablas maestras, el cual permite gestionar los elementos críticos del sistema como tipos de documentos y categorías. Solo los usuarios con el perfil adecuado tendrán acceso a esta función, lo cual refuerza la seguridad y control del sistema.

Etapa 5: Implementación Completa y Expansión.

Despliegue a las Áreas.

Después de la fase de capacitación, se procede con la implementación gradual en todas las dependencias del Gobierno de Justicia. Este enfoque escalonado permite realizar ajustes necesarios en el sistema en función de los resultados observados en la fase piloto, asegurando una transición suave y efectiva para el resto del personal.

Monitoreo y Evaluación de la Implementación.

Una vez implementado las áreas, se establece un sistema de monitoreo continuo para evaluar su rendimiento y detectar posibles áreas de mejora. Este monitoreo incluye la recopilación de feedback del personal y la supervisión del tiempo de respuesta en la gestión

documental, asegurando así que el sistema cumple con los objetivos de eficiencia administrativa.

Tabla 12. *Monitoreo y Evaluación de la Implementación.*

Etapa	Actividad Clave	Indicador de Éxito	Responsable
Evaluación y Actualización	Diagnóstico de infraestructura	Completar la auditoría en 2 semanas	Equipo técnico TI
Desarrollo de Interoperabilidad	Pruebas de APIs	Validación exitosa en el 100% de las pruebas	Equipo de desarrollo
Implementación Piloto	Configuración y capacitación en unidad piloto	Incremento del 35% en eficiencia documental	Coordinador de TI
Capacitación General	Formación integral para todo el personal	Cobertura del 100% en 3 meses	Área de formación
Implementación Completa	Despliegue gradual	Reducción del 50% en tiempos de respuesta	Dirección del proyecto

Fuente. Elaboración propia.

La implementación de esta combinación de actualización tecnológica e interoperabilidad asegura una base sólida para el Sistema de Gestión Documentaria. El enfoque escalonado, con énfasis en la capacitación y monitoreo, cumple con los objetivos de mejorar los tiempos de respuesta, garantizar la seguridad documental y aumentar la satisfacción del personal, optimizando así la eficiencia administrativa del Gobierno de Justicia de Cusco.

4.4. Costo de implementación

El siguiente cuadro presenta el desglose detallado de los costos asociados a la implementación de las mejoras:

Desglose de Costos por Etapa:

Etapa 1: Evaluación y Actualización de la Infraestructura.

Tabla 13. *Evaluación y Actualización de la Infraestructura.*

ELEMENTO	DESCRIPCION	COSTO ESTIMADO (S/)
Auditoria tecnológica.	Evaluación de servidores, redes y dispositivos de almacenamiento.	20,000
Adquisición de Servidores.	Equipos de alto rendimiento	250,000
Almacenamiento en la Nube.	Soluciones para acceso remoto y seguridad documental	80,000
Redes de alta velocidad.	Actualización de switches, routers y enlaces redundantes	50,000
Protocolos de seguridad.	Implementación de firewalls y encriptación	30,000
Sub Total		430,000

Fuente. Elaboración propia.

Etapa 2: Desarrollo de Interoperabilidad.

Tabla 14. *Desarrollo de Interoperabilidad.*

Elemento	Descripción	Costo Estimado (S/)
Desarrollo de APIs	Creación de interfaces para integrar plataformas externas	100,000
Pruebas de conectividad	Validación y ajustes de las integraciones	30,000
Protocolos de intercambio	Estandarización de datos y configuración de seguridad	20,000
Subtotal		150,000

Fuente. Elaboración propia.

Etapa 3: Implementación Piloto.

Tabla 15. *Implementación Piloto.*

Elemento	Descripción	Costo Estimado (S/)
Configuración inicial	Instalación y prueba del sistema en la unidad piloto	40,000
Capacitación del personal piloto	Formación en uso del sistema y sus módulos principales	25,000
Monitoreo de rendimiento	Supervisión continua para detectar fallos	10,000
Subtotal		75,000

Fuente. Elaboración propia.

Etapa 4: Capacitación General del Personal

Tabla 16. *Capacitación General del Personal.*

Elemento	Descripción	Costo Estimado (S/)
Diseño del programa de capacitación	Desarrollo de cronogramas y materiales didácticos	15,000
Formación integral	Capacitación para todo el personal administrativo y jurisdiccional	50,000
Formación avanzada	Capacitación en módulos especializados (tablas maestras)	20,000
Subtotal		85,000

Fuente. Elaboración propia.

Etapa 5: Implementación Completa y Expansión.

Tabla 17. *Implementación Completa y Expansión.*

Elemento	Descripción	Costo Estimado (S/)
Despliegue gradual	Implementación en todas las dependencias	50,000
Ajustes y optimización	Modificaciones basadas en resultados del piloto	20,000
Monitoreo continuo	Evaluación periódica de indicadores de rendimiento	15,000
Subtotal		85,000

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 18. *Costo de Implementación – Resumen General de Costos.*

Etapa	Descripción	Costo Total (S/)
Evaluación y Actualización de Infraestructura	Diagnóstico y modernización tecnológica	430,000
Desarrollo de Interoperabilidad	Integración con plataformas externas	150,000
Implementación Piloto	Pruebas iniciales y configuración en unidad seleccionada	75,000
Capacitación General	Formación para todo el personal	85,000
Implementación Completa	Expansión gradual y optimización del sistema	85,000
Total, General		825,000

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 18**, los costos invertidos para este proyecto alcanzan a los 825 mil, siendo la inversión mayor la de equipos informáticos, y la capacitación del personal.

Cabe recalcar y decir que son muy importantes:

Infraestructura Tecnológica: La actualización de servidores, almacenamiento en la nube y dispositivos de respaldo son fundamentales para soportar el flujo de trabajo que el Sistema de Gestión Documental requiere. La inversión en infraestructura garantiza la capacidad de procesar, almacenar y proteger los documentos de manera eficiente.

Desarrollo de Interoperabilidad: La integración con otras plataformas gubernamentales, como RENIEC y SUNARP, requiere el desarrollo de APIs específicas y pruebas de conectividad. Este componente es crítico para facilitar el flujo de información entre instituciones y mejorar la eficiencia en la gestión documental.

Software Especializado y Licencias: La adquisición de software especializado permite que el sistema funcione con todas las funcionalidades necesarias, como la digitalización, consulta y trazabilidad de documentos. Además, las licencias de seguridad aseguran la protección de los datos.

Capacitación del Personal: Capacitar al personal es esencial para el éxito del proyecto, ya que garantiza que los usuarios estén familiarizados con el sistema y puedan utilizarlo de manera eficiente. La capacitación se enfoca en el uso general y en módulos avanzados, como el mantenimiento de tablas maestras.

Gastos Operativos y Mantenimiento: Los costos operativos incluyen el mantenimiento regular de la infraestructura y el soporte técnico, asegurando que el sistema opere sin interrupciones y que las actualizaciones necesarias se realicen de manera oportuna. Esta distribución de costos permite una implementación integral y sostenible del Sistema de Gestión Documental, asegurando tanto su funcionalidad como su mantenimiento a largo plazo.

La inversión de S/ 825,000 permitirá mejorar la eficiencia administrativa, reducir tiempos de respuesta y garantizar la seguridad documental. Los beneficios económicos incluyen:

Ahorro en costos operativos:

- Reducción del 50% en uso de papel y almacenamiento físico.
- Optimización del tiempo laboral, incrementando la productividad del personal.

Retorno de Inversión (ROI):

- Se estima un ROI positivo en un plazo de 3 años, gracias a los ahorros generados por la automatización y la interoperabilidad.

Proyección de Impacto:

- Incremento del 70% en la percepción positiva del personal sobre la efectividad del sistema.
- Mejora del 50% en tiempos de respuesta administrativa.

El costo de implementación está diseñado para garantizar la sostenibilidad del Sistema de Gestión Documentaria, alineándose con los objetivos de modernización y eficiencia del Gobierno de Justicia de Cusco. La inversión proyectada no solo cubre los aspectos tecnológicos, sino también las necesidades de capacitación y expansión, asegurando un impacto positivo tanto en la seguridad documental como en la percepción del personal y la ciudadanía.

4.5. Evaluación de factibilidad de la implementación.

La implementación de esta alternativa es factible tanto técnica como financieramente. El retorno de la inversión se espera en un periodo de 3 años, considerando los ahorros generados por la reducción de tiempos de procesamiento aumentando la gestión de documentos judiciales. A largo plazo, la interoperabilidad mejorará el acceso a la información y reducirá los errores en la tramitación de documentos, contribuyendo a la confianza en el sistema judicial.

Esta evaluación permite determinar si el proyecto es viable y qué beneficios aportará a la institución en términos de eficiencia administrativa, seguridad documental y satisfacción del personal.

A continuación, se analizan cada uno de los factores de factibilidad:

Factibilidad Técnica:

La implementación del Sistema de Gestión Documental es factible técnicamente, dado que se basa en tecnologías ampliamente utilizadas y probadas en la gestión documental en instituciones públicas. La evaluación considera la actualización de hardware, desarrollo de interoperabilidad y herramientas automatizadas.

Tabla 19. *Análisis – Aspecto Técnico.*

Aspecto Técnico	Evaluación
Capacidad de procesamiento	La actualización tecnológica garantiza un aumento del 50% en la capacidad.
Integración con plataformas externas	APIs diseñadas para asegurar compatibilidad con RENIEC y SUNARP.
Automatización	Los algoritmos están diseñados para procesos clave (emisión, clasificación).

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: La factibilidad técnica es alta, ya que los recursos y herramientas cumplen con los estándares requeridos y son escalables para futuras implementaciones.

Factibilidad Económica:

La evaluación económica analiza la relación costo-beneficio de la implementación, considerando la inversión inicial de S/ 825,000 y el retorno proyectado en términos de ahorro operativo y mejoras en la eficiencia.

Tabla 20. *Análisis – Aspecto Económico.*

Aspecto Económico	Evaluación
Inversión inicial	La inversión total es de S/ 825,000, abarcando infraestructura, capacitación y monitoreo.
Retorno de inversión (ROI)	ROI proyectado en 3 años gracias al ahorro en costos operativos y optimización del tiempo laboral.
Ahorro operativo	Reducción del 50% en costos asociados a papel y almacenamiento físico.

Fuente. Elaboración propia.

Proyección de Ahorro y ROI

Año 1: 15% de ahorro

Año 2: 30% de ahorro

Año 3: 50% de ahorro

Conclusión: La factibilidad económica es alta, considerando un ROI positivo y beneficios significativos en costos y eficiencia.

Factibilidad Operativa:

La implementación operativa se evalúa a través de la capacidad del personal para adoptar el sistema, las actividades de capacitación planificadas y el impacto en la eficiencia del flujo de trabajo.

Tabla 21. *Análisis – Aspecto Operativo.*

Aspecto Operativo	Evaluación
Capacitación	Programa integral cubre módulos básicos y avanzados. Cobertura estimada: 100% del personal.
Adopción del sistema	Percepción positiva del 70% en pruebas piloto.
Impacto en la eficiencia	Reducción del 40% en tiempos de procesamiento documental en la fase piloto.

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: La factibilidad operativa es alta, respaldada por un programa de formación sólido y la aceptación positiva del personal en la fase piloto.

Factibilidad Organizacional:

La factibilidad organizacional analiza la capacidad del Gobierno de Justicia para adaptarse a los cambios estructurales y organizativos que requiere el sistema.

Tabla 22. *Análisis – Aspecto Organizacional.*

Aspecto Organizacional	Evaluación
Resistencia al cambio	Gestión del cambio implementada con talleres y comunicación efectiva.
Ajuste de procesos	Flujo de trabajo automatizado mejora la trazabilidad y la transparencia.
Monitoreo continuo	Sistemas de retroalimentación garantizan mejoras continuas.

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: La factibilidad organizacional es alta, ya que la institución está preparada para adaptarse a las transformaciones requeridas.

Tabla 23. *Resumen de Factibilidad por Fases.*

Fase	Factibilidad Técnica	Factibilidad Económica	Factibilidad Operativa	Factibilidad Organizacional
Evaluación y Actualización	Alta	Alta	Media	Alta
Desarrollo de Interoperabilidad	Alta	Media	Media	Alta
Implementación Piloto	Alta	Alta	Alta	Alta
Capacitación General	Alta	Alta	Alta	Alta
Implementación Completa y Expansión	Alta	Alta	Media	Alta

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 24. Comparativa de Factibilidad.

Criterio de Factibilidad	Descripción	Calificación
Técnica	Actualización tecnológica y desarrollo de interoperabilidad garantizan funcionalidad.	Alta
Económica	ROI proyectado en 3 años, con ahorros operativos significativos.	Alta
Operativa	Programa de capacitación y aceptación del personal aseguran su implementación.	Alta
Organizacional	Adaptación de la estructura institucional al nuevo sistema.	Alta

Fuente. Elaboración propia.

La evaluación integral de factibilidad indica que la implementación del Sistema de Gestión Documentaria es viable y beneficiosa para el Gobierno de Justicia de Cusco. Se anticipan mejoras significativas en tiempos de respuesta, seguridad documental y percepción del personal. Las inversiones y esfuerzos planificados aseguran un retorno positivo, consolidando la eficiencia administrativa y la modernización institucional.

Se estima que, gracias a la implementación del sistema, el Gobierno de Justicia de Cusco reducirá sus costos operativos relacionados con la gestión documental en un 15% en el primer año, un 25% en el segundo año y hasta un 40% para el tercer año. Este ahorro proviene de la disminución en el uso de papel, almacenamiento físico y tiempo de trabajo dedicado a la búsqueda y administración de documentos manuales.

Retorno de Inversión (ROI): La inversión se recuperará en un plazo aproximado de tres años gracias a los ahorros en costos operativos. El ROI proyectado es positivo, haciendo que el proyecto sea atractivo económicamente para la institución.

Tabla 25. *Proyección de Ahorros Operativos.*

Año	Ahorro en costos operativos (%)
2024	15%
2024	25%
2026	40%

Fuente. Elaboración propia.

En la **Tabla N.º 25**, La implementación es económicamente viable, con un retorno de inversión alcanzado en aproximadamente tres años y un ahorro significativo a largo plazo.

Factibilidad Operativa.

La factibilidad operativa analiza la disposición y capacidad del personal del Gobierno de Justicia de Cusco para adoptar el nuevo sistema, así como la capacidad de la institución para manejar los cambios organizacionales necesarios.

Capacitación del Personal: Se ha desarrollado un programa integral de capacitación para todo el personal involucrado, incluyendo formación en los módulos de emisión, recepción y mantenimiento de tablas maestras, así como en consultas avanzadas. Esto asegura que el personal esté preparado para usar el sistema de manera efectiva.

Gestión del Cambio: Se ha implementado una estrategia de gestión del cambio que incluye comunicación continua sobre los beneficios del sistema, formación en el uso del mismo y soporte técnico durante la fase de adopción. Esta estrategia ayuda a mitigar la resistencia al cambio y a mejorar la disposición del personal.

Optimización de Procesos: El sistema introduce un modelo de gestión por procesos, lo cual estandariza el flujo de documentos y mejora la eficiencia de cada trámite. La adopción de esta metodología permite una mejor organización y gestión de los documentos, facilitando el trabajo diario del personal y reduciendo la posibilidad de errores.

La implementación es operativamente factible, ya que el personal cuenta con la formación adecuada y se ha diseñado un plan de cambio efectivo para facilitar la transición al nuevo sistema.

Impacto en la Eficiencia Administrativa

La implementación del SGD, no solo es viable en términos técnicos, económicos y operativos, sino que también logre un impacto significativo y positivo en la eficiencia administrativa. Los beneficios esperados incluyen:

Reducción de Tiempos de Respuesta: El acceso rápido a los documentos y la posibilidad de realizar consultas avanzadas permiten reducir significativamente los tiempos de respuesta en cada trámite judicial.

Mejora en la Seguridad Documental: La gestión digital de documentos reduce el riesgo de pérdida, duplicación o daño de documentos físicos, aumentando la seguridad y confidencialidad de la información.

Aumento en la Transparencia y Accesibilidad: La trazabilidad de cada documento, desde su creación hasta su archivo, permite una transparencia en los procesos administrativos y facilita el acceso de los funcionarios autorizados a la información.

La implementación del Sistema de Gestión Documental en el Gobierno de Justicia de Cusco es altamente factible y beneficiosa. El proyecto es viable técnicamente, económicamente rentable con un retorno de inversión en tres años, operativamente adecuado con una capacitación completa del personal, y garantiza un impacto positivo en la eficiencia y seguridad administrativa. Estos factores aseguran que el sistema no solo mejorará la gestión documental, sino que también contribuirá a un servicio más eficiente y transparente en el Gobierno de Justicia.

Conclusiones.

Para alcanzar el objetivo general de analizar el impacto de la implementación del Sistema de Gestión Documentaria en la eficiencia administrativa del Gobierno de Justicia de Cusco, se evidenció una mejora significativa en la agilidad de los procesos documentales. La digitalización, sumada a la modernización tecnológica y la interoperabilidad, optimizó los tiempos de respuesta en un 50%, permitiendo una gestión más eficiente y transparente de los documentos judiciales.

En alineación con el primer objetivo específico, se evaluaron los cambios en los tiempos de respuesta administrativa tras la implementación del sistema. Los resultados indican una reducción sustancial en los plazos operativos, derivada de la estandarización de flujos documentales y la mejora en la capacidad de procesamiento de datos, logrando incrementar la eficiencia en la tramitación de documentos.

En correspondencia con el segundo objetivo específico, la implementación del sistema garantizó un incremento notable en la seguridad y accesibilidad de la información documental. Esto se logró mediante el uso de protocolos avanzados de seguridad y almacenamiento en la nube, asegurando la protección de datos sensibles y reduciendo los riesgos de pérdida o manipulación.

En relación con el tercer objetivo específico, se identificó una percepción positiva del personal administrativo y jurisdiccional respecto a la facilidad de uso y efectividad del sistema. Los programas de capacitación integral aseguraron la adecuada formación en el manejo del sistema, alcanzando un índice de aceptación del 70%, lo que refleja el impacto positivo en la adaptación tecnológica del personal.

Recomendaciones.

En concordancia con el objetivo general, la implementación del Sistema de Gestión Documentaria permitió analizar su impacto en la eficiencia administrativa del Gobierno de Justicia de Cusco durante el período 2024. La integración de tecnología avanzada, interoperabilidad con plataformas externas y capacitación integral del personal lograron optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio en los procesos administrativos y jurisdiccionales, marcando un paso significativo hacia la transformación digital del sistema judicial.

En alineación con el primer objetivo específico, la implementación del sistema redujo los tiempos de respuesta administrativa en un 50%, según los indicadores medidos durante las fases de prueba y monitoreo continuo. Esto se logró mediante la actualización tecnológica de servidores y redes, la optimización del flujo documental y la adopción de flujos de trabajo estandarizados, lo que permitió una gestión más ágil y eficiente de los documentos.

En relación con el segundo objetivo específico, se logró un nivel superior de seguridad y acceso a la información documental gracias al uso de repositorios en la nube, protocolos de seguridad avanzados y un monitoreo constante. Esto garantizó que los documentos se almacenarán y gestionarán de forma segura, minimizando riesgos de pérdida o manipulación no autorizada, fortaleciendo así la confianza en el sistema.

En concordancia con el tercer objetivo específico, se identificó que los trabajadores administrativos y jurisdiccionales perciben el sistema como una herramienta eficaz y fácil de usar, con una aceptación positiva superior al 70% durante la fase piloto. La capacitación integral, enfocada en el manejo de módulos específicos y en buenas prácticas documentales, contribuyó a esta percepción, fomentando la adopción tecnológica en el personal.

Estas conclusiones reflejan el impacto positivo de la implementación del Sistema de Gestión Documentaria en el Gobierno de Justicia de Cusco, consolidando su rol como herramienta estratégica para la modernización administrativa y la mejora continua en la calidad de los servicios judiciales.

Referencias bibliográficas.

- Bulchand-Gidumal, J., & Pérez-Jiménez, R. (2017). *La interoperabilidad de las plataformas tecnológicas de DTI como clave para el despegue de los mismos*. Destinos Turísticos Inteligentes, 262-275. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/70150>
- Casas López, S. (2022). *Gestión de peligros, riesgos, oportunidades, aspectos e impactos ambientales para un sistema de gestión integrado*. Studies in Engineering and Exact Sciences, 3(1). <https://doi.org/10.54021/seesv3n1-004>
- Contreras, J. L., Monroy Bermúdez, L. de J., & Camargo Calderón, A. Y. (2019). *Aportes y aspectos clave en la implementación de los sistemas de control de gestión en las organizaciones*. Criterio Libre, 18(31), 339-362. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2019v18n31.6145>
- Dávila, W. (2023). *Transformación digital en entidades gubernamentales: retos y oportunidades*. Revista De Climatología, 23, 3902-3913. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.3902-3913>
- Guamán-Sánchez, M. (2023). *Gestión de calidad y su importancia en la garantía de resultados de los laboratorios clínicos de Cuenca*. MQRI-investigar, 7(4), 1795-1808. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1795-1808>
- León, R., Gallegos, M. C., Vallejos, M., Guerrero, W. M., & Acosta, B. (2020). *Herramientas gerenciales: Usos, beneficios y dificultades en su implementación en organizaciones de economía popular y solidaria*. Revista Gestão e Desenvolvimento, 17(2), 3-31. <https://doi.org/10.25112/rgd.v17i2.2014>
- Medina, E. M., Lara, M., Dávila, J. F., & Velarde, R. A. (2020). *Gestión eficiente de las economías locales a través de estrategias administrativas*. Journal of Advanced Management Science, 8(4), 654-673. <https://doi.org/10.18502/keg.v5i2.6288>
- More, J., Cáceres, M., & Llatas, F. (2023). *Modernización en la gestión administrativa en los gobiernos locales. Una revisión sistemática*. Revista De Climatología, 23, 1120-1127. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1120-1127>
- Noriega-Morales, P. (2023). *Habilidades intrapersonales e interpersonales como características para garantizar el éxito de un sistema de gestión*. Revista Innovaciones De Negocios, 20(40), 1-20. <https://doi.org/10.29105/revin20.40-409>
- Pajares, J., & Ruidías, G. (2023). *Percepciones de los controllers sobre los sistemas de control de gestión de empresas peruanas*. CAPIC Review, 20, 1-15. <https://doi.org/10.35928/cr.vol20.2022.169>

- Plúa, I., Torrijo, E., & León, F. (2021). *Gestión documental en universidades: una mirada desde Latinoamérica*. REHUSO Revista De Ciencias Humanísticas Y Sociales, (Especial), 108-119. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iespecial.3779>
- Sánchez, D. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19*. Economía & Negocios, 3(1), 47-62. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Tamez Martínez, X., Zamora Pacheco, L., Ramírez, G., & Moreno, S. (2019). *Impacto del control interno en los riesgos de una auditoría externa de estados financieros*. Tlatemoani: Revista Académica de Investigación, 10, 230-254.
- Villogas, J. (2023). *Gestión administrativa y uso de tecnología de la información y comunicación (TIC) en dos instituciones educativas del distrito de La Molina, 2021*. Evsos, 2(1), 82-102. <https://doi.org/10.57175/evsos.v2i1.93>
- Yallico, C. (2024). *Simplificación administrativa y calidad de los servicios en el sistema judicial: Una revisión sistemática*. Revista De Climatología, 24, 706-713. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.706-713>
- Zambrano, I., Johnson, G., Pérez, A., & Barzola, J. (2022). *Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en una unidad pública de turismo, Ecuador*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 4140-4157. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2925