



UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE COMERCIO EXTERIOR Y RELACIONES INTERNACIONALES

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA, EN UNA ENTIDAD DEL ESTADO, PARA LA MEJORA EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS - CALLAO 2022”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

Br. Cuellar Renteria Angelo Michel Junior
(<https://orcid.org/0009-0004-3551-8050>)

ASESOR:

Mag. Mogollón Cruz Yvy Elizabeth
(<https://orcid.org/0000-0003-4053-6910>)

LIMA- PERÚ

2024

TSP CUELLAR TURNITIN final.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	www.regioncallao.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	documentop.com Fuente de Internet	1%
6	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%
7	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	prototipo.regioncallao.gob.pe Fuente de Internet	1%
9	fdocuments.ec Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre, que con mucho esfuerzo y dedicación logro darme estudios profesionales y siempre estuvo pendiente a que realice mi titulación, Gracias Mamita, porque sin tu apoyo esto no habría sido posible, a mi esposa por ser mi soporte y complemento todo el tiempo y sobre todo en estas semanas complicadas donde se tiene que buscar tiempo para llegar a realizar todas las responsabilidades del día a día, gracias por no soltar mi mano y agarrarme más fuerte cuando parecía que todo se me complicaba, a mi motor y motivo que son mis hijos, Mia, Said y Ezio por darme la fuerza para no rendirme y seguir de pie, firme en el objetivo que no es más que seguir avanzando profesionalmente y alcanzando nuestros sueños y metas como familia y a mi hermana, que definitivamente es un ejemplo a seguir, ya que a lo largo de su carrera profesional me ha demostrado que todo esfuerzo tiene su recompensa.

RESUMEN

En el Gobierno Regional del Callao, la gestión documentaria ha sido un desafío significativo debido a la falta de un sistema eficiente que permita el manejo adecuado de los documentos. Los procesos documentarios eran manuales, lo que generaba varios problemas críticos, tales como: Demoras en los tiempos de respuesta, ineficiencia en la utilización de recursos, riesgo de pérdida y deterioro de documentos y falta de transparencia

La transición a una oficina sin papel no solo beneficia al medio ambiente, sino que también genera eficiencia y ahorro de costos para las entidades gubernamentales. Al reducir el uso de papel y adoptar prácticas de gestión documental digital, el Gobierno Regional del Callao mejora la accesibilidad, seguridad y trazabilidad de la información. Además, la integración de firmas y certificados digitales no solo agiliza los procesos internos, sino que también fortalece la autenticidad y validez de los documentos, lo que es fundamental en entornos gubernamentales donde la transparencia y la integridad de la información son prioritarias

Se concluye que implementar un sistema de gestión documental, ha solucionado los 4 principales problemas generados por el uso tradicional de documentos manuales, los tiempos de respuesta de la documentación a mejorado considerablemente, el principal recurso optimizado es el uso de papel contribuyendo al cuidado del medio ambiente, al ser un sistema de gestión documental digital no hay riesgo de pérdida y deterioro de documentos , la transparencia en los procesos administrativos facilita la auditoría y el control interno, promoviendo así la integridad organizacional

Palabras Clave

Archivo: Conjunto de documentos que se originan y reciben en el ejercicio de funciones por parte de individuos o entidades, Asimismo es un lugar físico de almacenamiento y consulta de documentos.

Gestión documental: Es el conjunto de actividades diseñadas para optimizar la eficiencia y la economía en la creación, mantenimiento, disposición y uso de los documentos archivísticos. Este proceso se basa en la implementación de un sistema, que abarca programas específicos a corto, mediano y largo plazo.

Optimización de procesos: Es el arte de modificar un proceso con el fin de mejorar un conjunto específico de parámetros sin violar ciertas restricciones. Los objetivos más comunes están vinculados a la reducción de costos, maximización del rendimiento y/o eficiencia.

Gestión pública: Actividades y procesos que se llevan a cabo para administrar los recursos de organizaciones gubernamentales. Esto incluye la planificación, organización y control de recursos como dinero, personal y materiales, con el objetivo de cumplir con las metas y políticas establecidas por el gobierno.

Tesorería: abarca todos los procedimientos y acciones destinados a administrar y gestionar el dinero en una organización. En términos más sencillos, se ocupa de gestionar todos los movimientos de dinero que entran y salen de una empresa.

ABSTRACT

In the Government of the Callao Region, document management has been a significant challenge due to the lack of an efficient system that allows for proper handling of documents. Document processes were manual, which generated several critical problems, such as delays in response times, inefficiency in resource utilization, risk of document loss and deterioration, and lack of transparency.

The transition to a paperless office not only benefits the environment, but also generates efficiency and cost savings for governmental entities. By reducing the use of paper and adopting digital document management practices, the Regional Government of Callao improves the accessibility, security, and traceability of information. Furthermore, the integration of digital signatures and certificates not only streamlines internal processes, but also strengthens the authenticity and validity of documents, which is essential in governmental environments where transparency and integrity of information are prioritized.

It is concluded that implementing a document management system has solved the four main problems generated by the traditional use of manual documents. Response times for documentation have improved considerably, with the primary optimized resource being the use of paper, contributing to environmental conservation. As a digital document management system, there is no risk of loss or deterioration of documents. Additionally, transparency in administrative processes facilitates auditing and internal control, thus promoting organizational integrity.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	11
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	14
1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	14
1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....	15
1.5. MISIÓN Y VISIÓN.....	17
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	17
2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA.....	17
2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	18
2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	23
CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	26
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	26
3.2. TÉORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA.....	29
3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA.....	38
CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES.....	39
4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	39
4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	40
4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS.....	41
4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN.....	42
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo está referido a la implementación de un sistema de trámite documentario para el Gobierno Regional del Callao (Gore); debido a la ineficacia del proceso de gestión de documentos en sus distintas dependencias. El Sistema de Gestión Documental (SGD) fue aplicado desde el 2022, y redujo el tiempo de registro y de atención, además aumentó el número de trámites a procesar.

El nuevo método fue implementado con el objetivo de mejorar los procesos en el sector público debido a la gran cantidad de usuarios del servicio, lo que implica atención y registro tardío, generando riesgos para la imagen de las instituciones del Estado. Hoy en día, los avances tecnológicos han marcado una gran diferencia y muestran cómo una gestión digital documental adecuada puede ayudar a mejorar los flujos de trabajo, permitiendo a las entidades lograr cambios reales y un mayor dinamismo.

El actual enfoque para agilizar trámites se fundamenta en el conocimiento adquirido en la implementación exitosa, en diversas entidades públicas, tales como RENIEC, el Ministerio de Cultura, SENCICO y ACFFAA, entre otras.

En el capítulo I, se describe a la institución Gore del Callao que tiene por finalidad esencial fomentar el desarrollo integral sostenible, el empleo, promoviendo la inversión pública y privada. Se da a conocer su estructura orgánica, ubicación geográfica, funciones, área de desempeño, y por último su misión y visión.

Por su parte en el capítulo II, se describe la actividad profesional del autor de la presente investigación desarrollada en la mencionada entidad estatal. Se detalla el propósito del puesto,

funciones, además de la aplicación de la teoría adquirida a lo largo de la carrera universitaria en mis labores diarias en la oficina de tesorería.

Asimismo, en el capítulo III, se realiza el planteamiento del problema, y se llega a la conclusión que la implementación de un sistema digital fue necesaria para mejorar considerablemente los tiempos de respuesta de la diferente documentación a responder el día a día en dicha institución pública.

Por último, en el capítulo IV, se describe la alternativa de solución, se da a conocer que esta transformación hacia la gestión documental digital no solo impacta en la reducción de consumo de papel si no que a su vez se ahorra espacio en el archivo central, y se garantiza la preservación de los documentos en el SGD.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Según el TUO de ROF de Gore 2017, el gobierno regional del Callao, que surge de la voluntad del pueblo, es una entidad pública con autonomía en lo político, económico y administrativo para manejar sus propias competencias. Tiene su propio presupuesto para gestionar sus asuntos económicos y financieros.

Su jurisdicción abarca el área geográfica del Callao. Su principal razón de ser es impulsar el desarrollo de toda la región, fomentando tanto la inversión pública como la privada, así como la creación de empleo. Además, busca asegurar que todos los habitantes gocen plenamente de sus derechos y tengan igualdad de oportunidades, en concordancia con los planes y programas de desarrollo a nivel nacional, regional y local.

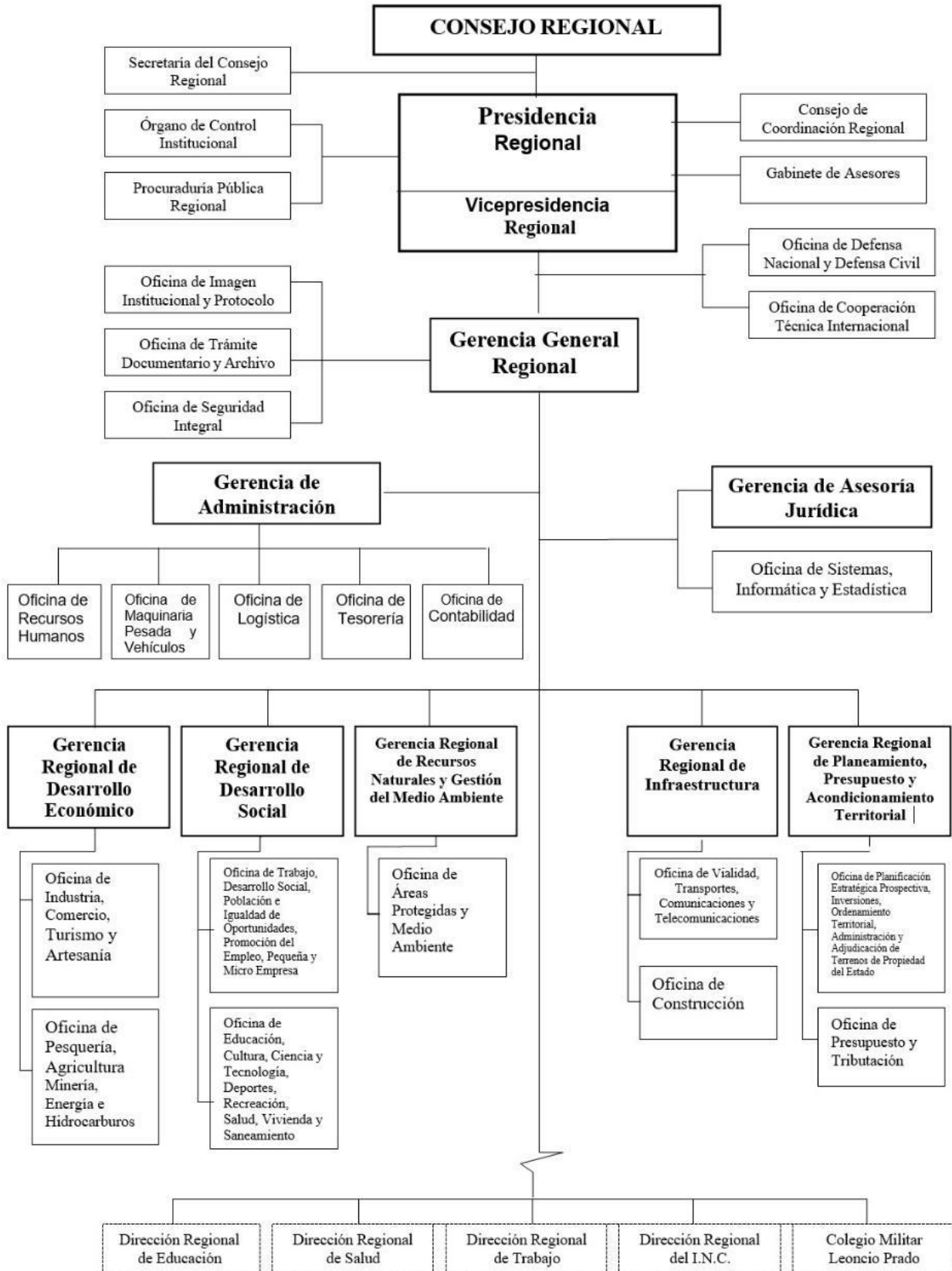
La administración del GORE se enfoca en:

- Crear una estructura organizativa que esté en línea con el propósito institucional.
- Establecer los niveles de autoridad y responsabilidad.
- Prevenir la repetición de funciones y reducir al mínimo los conflictos de competencia.

Para llevar a cabo efectivamente las funciones normativas y ejecutivas que le han sido asignadas por ley, organiza su estructura en unidades orgánicas con la siguiente jerarquía:

- a) Gobierno regional, consejo regional y consejo de coordinación regional
- b) Gerencia general regional
- c) Gerencias y oficinas regionales
- d) Órganos desconcentrados
- e) Oficinas

Estructura Orgánica del Gobierno Regional del Callao



1.2.DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

El objetivo principal es promover el desarrollo integral de la región Callao y llevar a cabo los programas socioeconómicos respectivos, en concordancia con el plan nacional de desarrollo, según su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2017. Asimismo, elabora el plan de desarrollo regional en colaboración con las municipalidades y la sociedad. Busca fomentar e implementar inversiones públicas en proyectos de infraestructura vial, energética, de comunicaciones y de servicios fundamentales. Otras metas abarcan facilitar los procesos dirigidos a los mercados internacionales para la agricultura, la agroindustria, la artesanía, la actividad forestal y otros sectores productivos, así como promover el turismo, establecer acuerdos con otras regiones para impulsar el desarrollo económico, social y ambiental. También contempla organizar y verificar los expedientes técnicos sobre acciones de demarcación territorial en su jurisdicción, impulsar la modernización de la pequeña y mediana empresa, en coordinación con las tareas de educación y empleo, y por último proponer las iniciativas legislativas correspondientes, y fomentar el uso sostenible de los recursos forestales y de biodiversidad.

1.3.UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

1.3.1. Ubicación Geográfica - Territorio

Se encuentra en la costa central del Perú, limita con la provincia de Lima al norte y al este, y con el Océano Pacífico al sur y al oeste. Es una de las provincias más pequeñas y, al mismo tiempo, la más poblada del país. Su área abarca 146,72 km², excluyendo los 18 km² correspondientes a las islas San Lorenzo, El Frontón, Cavinzas y las islas Palomino, todas cercanas a la costa. Su capital fue fundada durante la época virreinal, y alberga importantes infraestructuras portuarias, grandes instalaciones industriales y el aeropuerto más importante del país: el aeropuerto internacional Jorge Chávez.

1.3.2. Economía

Alberga el puerto más grande y significativo del país operado por ENAPU, donde llegan embarcaciones del mundo. Sus fuentes de ingresos se derivan del puerto y la pesca, gracias a la diversidad marina. El terminal pesquero de Ventanilla es muy variado y económico. Después de Lima, el Callao es la ciudad más industrializada del Perú

1.4.ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

1.4.1. ACTIVIDAD GENERAL

Según el ROF 2017, la función normativa y reguladora consiste en crear y aprobar normas para regular los servicios bajo su competencia. Además, la función de planeamiento implica la elaboración de políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que impulsen el desarrollo regional de manera coordinada y participativa, en conformidad con la ley de bases de descentralización y la ley orgánica de gobiernos regionales. En cuanto a la función administrativa y ejecutora tiene la tarea de organizar, dirigir y llevar a cabo la gestión de los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, siguiendo los sistemas administrativos gubernamentales. Por otro lado, promueve las inversiones buscando estimular y respaldar las actividades del sector privado nacional y extranjero, con el propósito de impulsar el desarrollo de los recursos regionales, creando los instrumentos necesarios para este fin. Finalmente, se encarga de supervisar, evaluar y controlar la gestión administrativa, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, promoviendo la participación de la sociedad civil.

1.4.2. ÁREA DE DESEMPEÑO: OFICINA DE TESORERÍA

Según TUO del ROF del Gore – 2017 Pág. N°40, 41 y 42, se encarga llevar a cabo los procedimientos relacionados con el sistema de tesorería de la institución, así como de realizar los pagos a proveedores y trabajadores, además de supervisar y resguardar los fondos y valores del Gore.

FUNCIONES GENERALES

- Realizar los procedimientos del sistema del Gore y pagar las obligaciones, además de supervisar y proteger los fondos y valores de la institución.
- Manejar los fondos públicos del Gore en todas las etapas, desde la planificación hasta el control, la recaudación y el abono de los diversos pagos.
- Comprobar la disponibilidad de fondos de la recaudación aduanera.
- Crear los registros de los pagos mensuales y comunicarlos a las autoridades correspondientes.
- Registrar los pagos realizados por acuerdos suscritos por el Gore.
- Registrar y controlar las recuperaciones por inversión.
- Preparar el flujo de efectivo de la institución.
- Pagar a proveedores y las planillas de remuneraciones.
- Controlar los giros y pagos al banco de la nación mediante el SIAF.
- Desempeñar otras funciones asignadas por el gerente de administración.

1.5.MISIÓN Y VISIÓN

De acuerdo con la página web del Gore se presenta su misión y visión.

1.5.1. MISIÓN

“Organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo con sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región”.

1.5.2. VISIÓN

“La Región Callao, centro estratégico de interconexión del Perú, ha logrado un desarrollo humano armónico y equilibrado con identidad regional y conciencia ambiental, se brindan servicios públicos y privados eficientes que cubren a toda población. Es territorialmente ordenada, segura, saludable y ha reducido los niveles de riesgo y vulnerabilidad”.

Es un nodo de servicios portuarios, aeroportuarios y logísticos de vanguardia en el Pacífico, potenciando el comercio internacional. Ha alcanzado un desarrollo industrial competitivo, ecoeficiente y socialmente responsable, articulando a las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, generando empleos dignos para la población chalaca.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Mi desenvolvimiento como bachiller en Negocios Internacionales fue desarrollando funciones administrativas en la oficina de tesorería del Gore. Como profesional tuve una posición estratégica que me permitió ayudar a gestionar eficientemente los recursos y cumplir con las responsabilidades financieras de la institución.

Uno de los roles fundamentales en la oficina de tesorería del Gore es el uso eficiente del dinero. Estuve a cargo del pago a proveedores de bienes y servicios, así como el pago de planillas, siguiendo los procedimientos establecidos. Además, participé en las actividades vinculadas al sistema administrativo de la oficina, garantizando el cumplimiento de las normas y directrices correspondientes.

La gestión de cuentas bancarias es de gran responsabilidad, participe en la apertura, gestión y cierre de estas. También me encargué de la conciliación bancaria de todas las fuentes de financiamiento, garantizando la transparencia y el registro correcto de las operaciones colaborando estrechamente con otras áreas de la entidad para asegurar la ejecución de los pagos y la adecuada gestión de los recursos.

Es importante destacar que, a través de mi formación académica, poseo los conocimientos necesarios para comprender y aplicar eficientemente las normativas y procedimientos relacionados con la gestión financiera y administrativa.

En resumen, mi trabajo como bachiller en la oficina de tesorería del Gore incluye varias responsabilidades importantes para manejar bien el dinero y cumplir con las obligaciones financieras de la entidad. Nuestra ayuda con los pagos, administración de cuentas bancarias y coordinación con otras áreas, tiene un efecto considerable en el logro de los objetivos financieros.

2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Basándome en las funciones de la oficina se pueden realizar una serie de tareas específicas para el buen desarrollo y desempeño de esta. A continuación, se detallarán las funciones asignadas más importantes del puesto:

- Pagar de manera oportuna las obligaciones financieras y presupuestarias devengadas por la institución, garantizando que se cumplan los compromisos de pago.
- Realizar la custodia y control de los fondos, asegurando la seguridad y protección de los recursos financieros, y cumpliendo con las normativas y procedimientos establecidos.
- Negociar condiciones favorables con entidades financieras, gestionar la liquidez de la institución y supervisar el flujo de efectivo para asegurar la disponibilidad de fondos necesarios para las operaciones y pagos.
- Llevar el control de los movimientos bancarios, así como mantener la información contable actualizada y en cumplimiento con las disposiciones aplicables en materia de contabilidad gubernamental.
- Presentar a la gerencia el plan de pagos de las deudas adquiridas por la institución, garantizando una programación apropiada de los gastos financieros.
- Elaborar y llevar a cabo un plan completo para gestionar los fondos públicos, garantizando la adecuada planificación, supervisión y realización de los pagos de compromisos presupuestarios.
- Supervisar y coordinar la recaudación de recursos financieros, garantizando la disponibilidad de fondos necesarios para la ejecución de las obligaciones financieras de la entidad.

- Emitir, endosar y gestionar cheques, así como realizar transacciones a través la banca por internet y otras operaciones financieras en representación del Gore del Callao, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Elaborar y crear el estado de flujo de efectivo a petición de la gerencia, ofreciendo una visión precisa de los movimientos financieros de la organización.
- Llevar a cabo las operaciones financieras aprobadas por la gerencia, garantizando la eficiente utilización de los recursos económicos del Gore.
- Revisar a detalle el dinero disponible proveniente de los impuestos de aduanas. También se podría realizar un análisis minucioso de los registros financieros para garantizar que la gestión de los fondos de la recaudación aduanera sea transparente y precisa.
- Elaboración detallada de los estados de ejecución de pagos mensuales, con el fin de informar a las instancias correspondientes. Recopilación, análisis y presentación de información financiera detallada sobre los pagos realizados durante el mes, con el propósito de proporcionar informes precisos a las instancias pertinentes
- Comparación de las cuentas bancarias del Gore. Analizar minuciosamente los registros financieros internos junto con los estados de cuenta bancarios para asegurar la exactitud y la integridad de la información financiera.
- Registrar y controlar las entradas de dinero resultantes de ajustes contables que disminuyen gastos previamente contemplados en exceso. Estos ingresos por recuperaciones son relevantes para el ajuste contable y deben ser registrados como ingresos por recuperación

de deducciones. Este proceso es fundamental para mantener la transparencia y precisión en los registros financieros del Gore.

- Registrar y supervisar los movimientos de efectivo para analizar la liquidez y las finanzas de la entidad. Este proceso es fundamental para comprender la cantidad de dinero que maneja el Gore, lo que a su vez permite evaluar la salud financiera, planificar futuras inversiones y tomar decisiones estratégicas. Además, el flujo de caja proyectado puede ser crucial en negociaciones con socios comerciales, instituciones financieras o inversionistas, fortaleciendo la transparencia financiera y contribuyendo al crecimiento sostenible de la institución.
- Realizar los desembolsos correspondientes a los proveedores, contratistas y empleados de la institución, así como el procesamiento y la distribución de las remuneraciones a los empleados. En el caso de los pagos a proveedores y contratistas, se deben seguir los procedimientos establecidos para garantizar la puntualidad y la precisión en los desembolsos, lo que contribuye a mantener relaciones comerciales sólidas y a cumplir con las obligaciones contractuales. Además, la gestión eficiente de los pagos a proveedores es crucial para mantener la liquidez y la reputación financiera de la institución. En cuanto al pago de las planillas de remuneraciones, este proceso implica calcular, procesar y distribuir los sueldos y beneficios correspondientes a los empleados de la institución. Es fundamental asegurar que los pagos se realicen de acuerdo con las regulaciones laborales, garantizando así la satisfacción y motivación del personal.
- Controlar los pagos al banco de la nación a través del SIAF implica administrar de manera integral los recursos financieros de las entidades gubernamentales. El SIAF es una

herramienta tecnológica que cubre todas las etapas del presupuesto. Este sistema obligatorio para todas las entidades del estado registra, procesa y genera información y facilita su reporte de información financiera.

- La presentación anual del informe de gestión ante la administración del Gore es un proceso importante para explicar las actividades, logros y metas alcanzadas durante el año. En él se muestra todo lo que se ha hecho, como el uso del dinero, si se cumplieron los objetivos, y el impacto de las acciones tomadas. La memoria de gestión puede incluir detalles sobre las actividades realizadas, los resultados obtenidos, los problemas enfrentados y cómo se resolvieron. También puede tener información sobre cómo se usaron los recursos, qué proyectos se llevaron a cabo, y el impacto en la comunidad y en el logro de los objetivos de la institución. Es trascendente para ser transparente, rendir cuentas y evaluar la gestión realizada, tanto para las autoridades internas como para la ciudadanía y otros interesados. Ayuda a fortalecer la cultura de la gestión pública enfocada en resultados y en servir a la ciudadanía.
- Desempeñar otras funciones que sean asignadas por el administrador implica realizar diversas tareas y responsabilidades adicionales que pueden ser designadas en el ámbito específico de la gestión administrativa. Estas labores pueden incluir desde la planificación estratégica hasta la gestión de recursos humanos, supervisión de proyectos, administración financiera, y otras áreas fundamentales para el éxito de la gestión. Es crucial estar preparado para asumir nuevos retos y responsabilidades, demostrando habilidades de liderazgo, toma de decisiones efectivas y organización.

2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

A lo largo de mi carrera universitaria he llevado una serie de cursos, a continuación, desarrollaré los más relevantes.

Derecho empresarial

Es el sistema de normas principios e instituciones que rigen de manera obligatoria el actuar del hombre en sociedad y la empresa para alcanzar justicia, seguridad y bien común. Rojas L. 2019

En primer lugar, el conocimiento adquirido en el curso se aplicó en la asesoría y cumplimiento de normas legales en el sector público, así como la regulación y estudio de las cuestiones legales de las empresas, independientemente de su tamaño. De otro lado, la comprensión de aspectos legales relacionados con contratos, actas constitutivas y otras cuestiones jurídicas es fundamental para el adecuado control de las transacciones financieras y la gestión de cuentas bancarias en la oficina.

- **Teoría de las organizaciones**

Los conocimientos en este curso me proporcionaron un marco conceptual fundamental para comprender el funcionamiento de las entidades, incluyendo la oficina de tesorería del Gore. Apliqué la teoría en la práctica, evidenciando un trabajo ordenado de los recursos financieros y en la eficiencia operativa.

El conocimiento de las estructuras organizativas, la toma de decisiones y las relaciones laborales, derivado de la teoría de las organizaciones, puede ser utilizado en la gestión diaria, por ejemplo, al entender cómo las organizaciones establecen sus jerarquías y distribuyen las

responsabilidades, un profesional de la oficina puede mejorar la asignación de tareas y fomentar una mayor eficiencia en la realización de pagos, la gestión de cuentas bancarias y otras actividades financieras.

Además, la teoría de las organizaciones puede proporcionar perspectivas valiosas sobre la motivación de los empleados, aspectos fundamentales en el desempeño laboral. Al aplicar estos conocimientos, puede contribuir a fomentar un ambiente laboral productivo y colaborativo, esto puede tener un efecto positivo en la eficacia y la excelencia del trabajo llevado a cabo en la oficina de tesorería.

- **Administración y gerencia**

Durante la carrera los docentes a cargo de este curso explicaron algunas aplicaciones que incluyen:

- **Gestión administrativa eficiente:** La teoría de administración y gerencia proporciona principios y prácticas para una gestión administrativa eficiente, estos principios pueden ayudar a optimizar los procesos internos y garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos.
- **Clima organizacional y desempeño laboral:** Promover un ambiente laboral más productivo y colaborativo, lo que impacta directamente en la eficiencia y la calidad del trabajo realizado en la oficina de tesorería
- **Procesos administrativos y gestión empresarial:** Analizar y complementar los procesos administrativos y la gestión empresarial esto incluye la mejora en los procesos de pago, la gestión de recursos financieros y la coordinación con otras áreas de la entidad para garantizar una operación eficiente.

- **Costos y presupuestos**

Otras de las materias cursadas fue la relacionada a costos y presupuestos donde aprendí a planificar y gestionar eficientemente los recursos financieros, asegurando que los gastos se mantengan dentro de los límites presupuestarios establecidos. Asimismo dentro de ello los análisis de costos para control de las diferentes operaciones financieras de la oficina. Esto incluye la identificación de costos directos e indirectos, la asignación adecuada de recursos y la mejora en los procesos para reducir costos innecesarios. En tanto, durante mis labores profesionales se puso en práctica la toma de decisiones financieras fundamentadas lo que permitió analizar inversiones y dar prioridad a los gastos y mejorar la utilización del dinero disponible.

- **Diseño de las organizaciones y procesos**

En esta materia se incluyó gestión por competencias, optimización de recursos y análisis de procesos y estructuras:

- **Gestión por competencias:** Destaca la importancia de las competencias laborales en el desempeño superior del trabajador y la organización.
- **Optimización de recursos:** Se busca mayor eficacia y eficiencia en las empresas, optimizar los recursos materiales y humanos para lograr una gestión más adecuada de los recursos financieros
- **Análisis de procesos y estructuras:** La teoría del diseño organizacional también puede ser utilizada para analizar y mejorar los procesos y estructuras de la oficina, buscando una mejora en la gestión de los recursos.

- **Gestión de recurso humanos**

La gestión de recursos humanos puede aplicarse en la práctica en la oficina de varias maneras, algunas de estas son:

- **Gestión y evaluación del desempeño:** Destaca la importancia de la administración del rendimiento como un proceso crucial para el éxito de la organización. Esto implica la necesidad de monitorear y fomentar el rendimiento a nivel individual, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos.
- **Desarrollo profesional:** Se centra en fomentar el desarrollo profesional de los empleados, mediante la creación de planes de carrera que les permitan crecer dentro de la organización, y la organización de cursos de formación que les ayuden a mantenerse actualizados y adaptarse a los cambios.

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Planteamiento del problema

En el Gore, la gestión documentaria ha sido un desafío significativo debido a la falta de orden en el manejo de los documentos. Los procesos documentarios eran manuales y fragmentados, lo que generaba varios problemas críticos, tales como:

- **Demoras en los tiempos de respuesta:**

La gestión manual de documentos implica tiempos prolongados para la búsqueda, recuperación y procesamiento de la información. Esto resulta en demoras significativas en la

respuesta a las solicitudes y trámites administrativos de los ciudadanos, afectando la eficiencia operativa y la satisfacción de las áreas usuarias que solicitan información.

- **Uso ineficaz de recursos:**

La ausencia de un sistema automatizado conlleva un uso ineficiente de los recursos humanos y materiales. El personal debe dedicar mucho tiempo a tareas repetitivas y de bajo valor agregado, como la clasificación y archivo de documentos, en lugar de enfocarse en actividades estratégicas y de mayor impacto. Esta situación repercute en la economía, en la imagen y reputación de la entidad pública materia del presente trabajo.

- **Riesgo de pérdida y deterioro de documentos:**

La gestión manual de los documentos aumenta el riesgo de pérdida, deterioro o extravío lo que resulta perjudicial para el normal desenvolvimiento de la gestión pública y de servicio a la comunidad. Más aún si los documentos son de trascendencia como comprobantes de pago: facturas, recibos por honorarios, pago de planillas, de servicios, los referidos a pagos de servicios y compras. La ausencia de un sistema centralizado dificulta el seguimiento y control de estos documentos, lo que puede derivar en la pérdida de información crítica para la toma de decisiones.

- **Falta de transparencia y trazabilidad:**

La falta de un SGD digital impide la trazabilidad de los documentos y la transparencia en los procesos administrativos. Esto puede generar duda entre los pobladores de la región y dificultar la auditoría y control de los procedimientos.

Según la norma ISO 8402: La trazabilidad es la aptitud para rastrear la historia, la aplicación o la localización de una entidad mediante indicaciones registradas".

Objetivo General

Una herramienta tecnológica que permita mejorar la gestión de documentos en el Gore para mejorar los tiempos de respuesta y optimizar el uso de recursos.

Objetivos Específicos

- Describir cómo una plataforma digital centralizada que posibilita la eficaz gestión de documentos, simplificando su almacenamiento, búsqueda y recuperación en poco tiempo.

Este objetivo específico se enfoca en la creación de una infraestructura tecnológica que soporte la gestión documentaria, asegurando que todos los documentos estén accesibles de manera rápida y segura.

- Capacitar a los trabajadores del Gore del Callao en el uso del nuevo sistema de gestión documentaria, asegurando que al menos el 90% del personal relevante esté completamente entrenado.

La capacitación es crucial para garantizar que el personal pueda utilizar eficazmente el nuevo sistema, reduciendo errores y mejorando la eficiencia operativa.

- Disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes documentarias en un 50% en el primer año de implementación del sistema a través de la eliminación de tareas manuales repetitivas.

Este objetivo específico se enfoca en la medición del impacto directo del sistema en la eficiencia operativa, asegurando que los beneficios de la implementación sean los esperados.

3.2. TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA

3.2.1 MARCO TEÓRICO

Sistema de gestión documental

Según la Universitat Oberta de Catalunya, la administración de documentos consiste en gestionar de forma eficiente y organizada la producción, recepción, conservación, utilización y eliminación de documentos.

Los objetivos de un SGD son los siguientes:

- Organizar y supervisar las actividades específicas relacionadas con la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos.
- Cuidar y recuperar la documentación generada de manera eficiente.
- Garantizar el adecuado funcionamiento de la entidad y el cumplimiento de la normativa vigente.

El archivo proporciona apoyo interno para la toma de decisiones en las actividades cotidianas y asegura la conservación apropiada del acervo histórico y documental de la entidad. Asimismo, juega un rol esencial en la excelencia y la reputación de la institución, por las siguientes razones:

- Previene que se pierda la documentación.

- Controla quién puede acceder a la información de los documentos y garantiza su seguridad.
- Establece un ciclo de vida para los documentos y permite su eliminación de manera segura y certificada.
- Promueve la cooperación entre los diferentes departamentos de la organización para asegurar una gestión óptima del SGD.

Optimización de procesos y recursos

Según Botella, L. (2019) Las organizaciones son lugares donde las personas, los procesos, la tecnología, etc., interactúan. El desafío radica en lograr una integración adecuada entre todos estos componentes para garantizar que cada pieza encaje de manera óptima en el motor de la organización. Esto solo es posible con un conocimiento profundo de este entorno, lo que nos permitirá generar el movimiento necesario, aprovechando los recursos y la interconexión de todas las partes.

Dos elementos vitales en la empresa son los procesos y los recursos disponibles. Por lo tanto, es crucial asegurar una gestión adecuada de estos elementos. La optimización se enfoca en perfeccionar los resultados de nuestras acciones. Por lo tanto, la optimización de los procesos y recursos tiene como finalidad introducir mejoras en las tareas relacionadas con la producción y/o prestación de servicios de nuestra organización. Este enfoque es sumamente importante, ya que las acciones de mejora deben apuntar siempre a alcanzar la excelencia en el producto y/o servicio que ofrecemos a nuestros clientes, satisfaciendo plenamente sus necesidades. En última instancia, se refiere a factores que pueden añadir un gran valor a nuestra organización, como los objetivos

empresariales, la metodología empleada para alcanzarlos, las decisiones estratégicas y operativas que deben asegurar la mejor calidad, servicio y precio siempre.

3.2.2 ANTECEDENTES

3.2.2.1 Internacionales

Sánchez, R (2021) en su tesis plantea la importancia de que las universidades establezcan formas de administrar y conservar la documentación que reflejan la vida de la institución y los logros de las demás instituciones de educación superior.

En resumen, describe que, en las universidades de Cuenca, la secretaría general se encarga de actividades relacionadas con la gestión documental, delegando estas tareas a personal del mismo departamento. Sin embargo, este personal no tiene la formación adecuada en archivística, lo que representa un riesgo significativo. Intentar crear un departamento de gestión documental sin seguir los procesos y normativas apropiadas puede llevar a problemas serios.

La gestión documental se ha convertido en un indicador clave de calidad, según el CEAACES, lo que ha llevado a las universidades a reconocer la necesidad de actualizarse e implementar procesos archivísticos que cumplan con las exigencias del sistema de evaluación y acreditación.

El trabajo se centra en analizar y evaluar los departamentos de gestión documental en estas universidades, con el propósito de desarrollar una propuesta metodológica basada en la Norma ISO 30301. Esta propuesta busca establecer un sistema de gestión documental más eficaz, fundamentado en los resultados obtenidos a partir de cuestionarios y observaciones directas.

Redondo, R (2021), en su trabajo, detalla un análisis sobre cómo la optimización de recursos y la adopción de tecnologías avanzadas, conocidas como tecnologías exponenciales,

pueden potenciar tanto la productividad como la competitividad en las PYMES del sector siderometalúrgico e industrial en castilla y león.

La metodología empleada incluyó varias fases clave: primero, se definieron las bases conceptuales necesarias para entender el impacto de estas tecnologías; luego, se identificaron y seleccionaron aquellas tecnologías que tienen el mayor potencial para mejorar la competitividad de las PYMES; a continuación, se implementó una tecnología específica, y finalmente, se documentó el impacto de esta implementación.

Los resultados son claros: la transformación digital en la empresa Burmetal resultó en mejoras sustanciales. No solo optimizó su modelo de negocio, sino que también hizo su cadena de valor más dinámica, incrementó la eficiencia en los procesos industriales, y llevó a un aumento significativo en la productividad y el desempeño general. Además, esta digitalización permitió una mayor personalización en la atención al cliente, lo cual incrementó los niveles de pedidos, y abrió nuevas oportunidades para expandir las operaciones a nivel global.

El texto subraya la necesidad urgente para que las PYMES del sector inviertan en tecnologías de la industria 4.0. Esto no solo les permitirá mantenerse competitivas, sino que también abrirá la puerta a nuevas oportunidades en un mercado cada vez más globalizado y tecnológicamente avanzado. La integración de estas tecnologías es esencial para que las PYMES puedan alcanzar nuevos niveles de productividad y asegurar su relevancia en el mercado futuro.

Lazunza, A (2020), sugiere la adopción de un sistema de gestión documental electrónico en la universidad nacional de la plata (UNLP) como una estrategia para modernizar y optimizar sus procesos administrativos. La propuesta implica reemplazar el manejo tradicional de

expedientes en papel por una versión digital, utilizando tecnologías de la información y comunicación.

Dado que la UNLP es una institución grande y diversa, con una alta producción de documentos en papel (superando un millón de hojas anualmente), la necesidad de este cambio es evidente. La implementación del sistema electrónico no solo responde a preocupaciones medioambientales, sino que también busca modernizar la administración universitaria.

El objetivo principal es mejorar la capacidad de gestión de la universidad, permitiendo una respuesta más ágil y eficiente a las necesidades y demandas de la sociedad. En términos de administración pública, este cambio no solo facilitará una gestión documental más eficiente, sino que también puede reducir costos asociados con el manejo de documentos físicos y contribuir a una mayor transparencia y accesibilidad en los trámites administrativos.

3.2.2.2 Nacionales

Vélez, E (2019) en su tesis, describe la implementación de un sistema de gestión documental que utiliza documentos electrónicos en el Ministerio Público, en alineación con las políticas del estado peruano enfocadas en modernizar y simplificar la administración pública. Este proceso tiene como objetivo acelerar la gestión documental para responder de manera eficiente a las necesidades del ámbito fiscal, médico-legal y administrativo.

La investigación busca evaluar el impacto de los documentos electrónicos en la administración del Ministerio Público durante el año 2019, así como identificar los beneficios del uso de documentos electrónicos con firma digital en las entidades estatales, con el fin de simplificar la interacción administrativa entre instituciones en beneficio de los ciudadanos. El estudio es de

tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal, y se sitúa en un nivel descriptivo correlacional-causal, empleando encuestas como herramientas de recopilación de datos. Los resultados de la investigación concluyen que los documentos electrónicos tienen un impacto significativo en la gestión administrativa del Ministerio Público.

Sotomayor, J y Huaman, R en su tesis, plantea una problemática en el MINEDU, que, como órgano rector de las políticas educativas nacionales, tiene la responsabilidad de coordinar y articular acciones con los gobiernos regionales y locales. Sin embargo, se enfrentan a dificultades significativas en la gestión de trámites documentarios, especialmente en la emisión y derivación de documentos. Estas dificultades se deben principalmente a la falta de servicios digitales avanzados, como la firma digital y la intermediación electrónica.

La implementación de estos servicios digitales permitiría al MINEDU generar documentos electrónicos con validez legal, lo que no solo mejoraría la eficiencia en la gestión documental, sino que también fortalecería la transparencia y la agilidad en la atención a las necesidades del sistema educativo a nivel nacional.

Desde una perspectiva administrativa, la situación subrayada en esta tesis revela un área crítica donde la modernización es imprescindible.

El hecho de que se hayan realizado reuniones con especialistas y levantamientos de información para confirmar la necesidad de optimizar el proceso documentario indica que hay una conciencia institucional sobre el problema. Sin embargo, también refleja que el avance hacia la digitalización y modernización de procesos administrativos en el sector público es lento y enfrenta obstáculos que deben ser abordados con urgencia.

Albornoz, W y Zevallos, A (2022), en su tesis, describe un proyecto centrado en la creación e implementación de una aplicación web llamada SISDATA, diseñada para optimizar la gestión documental en las oficinas municipales del distrito de Amarilis. El proceso comenzó con un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de la gestión documental, identificando los procesos y puntos críticos. Esto permitió un diseño y modelado del negocio adecuado antes de desarrollar el sistema.

La investigación aplicada fue la base del trabajo, con un enfoque correlacional para analizar cómo una variable afecta a otra. El diseño experimental permitió manipular ciertos comportamientos y analizar sus consecuencias. Se utilizó la metodología RUP para guiar el análisis, diseño e implementación del software, asegurando que el desarrollo se alinea con los requisitos y que se modelara el negocio antes de construir la aplicación.

Para evaluar el impacto del sistema, se aplicaron cuestionarios y encuestas a las partes interesadas, y los datos se analizaron con el software SPSS. Los resultados mostraron una mejora significativa en la eficiencia: el tiempo de tramitación de documentos se redujo en 3,53 días y el tiempo de consulta en 6,84 minutos.

Este proyecto ejemplifica cómo la digitalización y la implementación de sistemas tecnológicos específicos pueden mejorar significativamente la eficiencia operativa en el sector público. La reducción en los tiempos de tramitación y consulta no solo optimiza los procesos internos, sino que también mejora el servicio al ciudadano, uno de los principales objetivos de la administración pública.

La elección de una metodología estructurada como RUP, y el enfoque en la modelación del negocio antes del desarrollo, son decisiones clave que subrayan la importancia de una

planificación rigurosa y alineada con las necesidades reales del negocio. Esto asegura que la solución tecnológica no solo se implemente de manera eficiente, sino que también se integre de manera efectiva en los procesos existentes, generando un impacto positivo tangible en la gestión documental y, por extensión, en la calidad del servicio público en la Municipalidad del Distrito de Amarilis.

3.2.3 CONCEPTOS

- **Archivo:** Según Francisco F, (2001) La definición de archivo abarca tres dimensiones clave: como un conjunto de documentos, como una institución y como un lugar de almacenamiento. Según el diccionario de terminología archivística, un archivo es, en primer lugar, un conjunto de documentos que se originan y reciben en el ejercicio de funciones por parte de individuos o entidades. En segundo lugar, es una institución cultural que organiza, conserva y difunde estos documentos para su uso en la gestión, la investigación y la cultura. Por último, es el lugar físico donde se almacenan y consultan dichos documentos.

No obstante, esta definición tripartita puede resultar compleja e inexacta desde una perspectiva archivística científica, ya que los tres elementos mencionados deberían integrarse en una única definición coherente. Además, se sugiere que la definición también incluya el componente humano, es decir, los profesionales que gestionan los archivos y los servicios documentales, ya que son fundamentales para la función científica y técnica del archivo. Por tanto, una definición más completa debería unificar estos aspectos para reflejar mejor la naturaleza integral de un archivo.
- **Gestión documental:** Según Llansó J, es el conjunto de actividades diseñadas para optimizar la eficiencia y la economía en la creación, mantenimiento, disposición y uso

de los documentos archivísticos. Este proceso se basa en la implementación de un sistema archivístico integral, que abarca programas específicos a corto, mediano y largo plazo, todos orientados al tratamiento eficaz de los documentos de archivo. La gestión de documentos busca establecer un enfoque coherente y estructurado que garantice la organización, accesibilidad y preservación de la información a lo largo del tiempo. es el conjunto de actividades orientadas a lograr la eficiencia y economía

- **Optimización de procesos:** Según Drew. (2020) La optimización de procesos es el arte de modificar un proceso con el fin de mejorar un conjunto específico de parámetros sin violar ciertas restricciones. Los objetivos más comunes están vinculados a la reducción de costos, maximización del rendimiento y/o eficiencia. Esta disciplina es una de las herramientas cuantitativas más esenciales para la toma de decisiones en el entorno industrial.
- **Gestión pública:** Según Sánchez, J (2020) se refiere a las actividades y procesos que se llevan a cabo para administrar los recursos de organizaciones gubernamentales. Esto incluye la planificación, organización y control de recursos como dinero, personal y materiales, con el objetivo de cumplir con las metas y políticas establecidas por el gobierno. Esta forma de gestión abarca todo lo necesario para que las instituciones públicas funcionen bien, desde la implementación de políticas hasta la prestación de servicios a la comunidad. Aunque se centra en el sector público, los métodos de gestión pública también pueden ser útiles en empresas privadas, especialmente cuando interactúan con el gobierno o deben cumplir con regulaciones estatales. En esencia, la gestión pública busca utilizar los recursos de manera eficiente para beneficiar a la

sociedad, asegurando que las operaciones del gobierno sean efectivas, transparentes y responsables.

- **Tesorería:** Según Pedrosa, S (2015) abarca todos los procedimientos y acciones destinados a administrar y gestionar el dinero en una organización. En términos más sencillos, se ocupa de gestionar todos los movimientos de dinero que entran y salen de una empresa. Esto implica garantizar la cobranza de las ventas, el pago puntual de las facturas, y el control del saldo disponible en todo momento para asegurar el funcionamiento fluido de la empresa.

3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

Implementación del Sistema de Gestión Documentaria

La implementación de un sistema de gestión documental en el Gore del Callao se plantea como una solución integral para abordar los problemas mencionados. Este sistema permitirá:

- **Optimización de recursos:** Al ser una herramienta de gestión documental digital el principal recurso a optimizar es papel bond
- **Mejora en los tiempos de respuesta:** Agilizar la búsqueda de documentos digitales reduce los tiempos de respuesta a las solicitudes y trámites, mejorando así la eficiencia.
- **Garantizar la seguridad y conservación de documentos:** La herramienta de gestión documental digital es fundamental para reducir el riesgo de pérdida o daño de los comprobantes de pago y otros documentos importantes.

- **Transparencia:** Es de suma importancia la transparencia en los procesos administrativos, en las entidades del estado, el sistema de gestión documental facilitara la auditoría y el control interno.

En resumen, implementar una herramienta de gestión documentaria en el Gore del Callao fue esencial para optimizar los tiempos de respuesta y recursos, contribuyendo a una administración más eficiente y transparente.

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

La transición a una oficina sin papel no solo beneficia al medio ambiente, sino que paralelamente puede generar eficiencia y ahorro de costos para las entidades gubernamentales. Al reducir el uso de papel y adoptar prácticas de gestión documental digital, el Gore del Callao pudo mejorar la accesibilidad, seguridad y trazabilidad de la información. Además, la integración de firmas y certificados digitales no solo agilizó los procesos internos, sino que también fortaleció la autenticidad y validez de los documentos, lo cual es esencial en contextos estatales donde la claridad y la confiabilidad de los datos son primordiales. La puesta en marcha de esta iniciativa no solo conllevó una transformación en la cultura organizacional y en los procedimientos laborales, sino que también demandó la formación y la implicación activa de los empleados. Al fomentar la adopción de herramientas tecnológicas y prácticas sostenibles, el Gore puede posicionarse como un ejemplo de liderazgo en la adopción de tecnologías limpias y eficientes, al tiempo que contribuye a la preservación del medio ambiente.

Esta transformación hacia la gestión documental digital no solo impactó en la reducción del consumo de papel, sino que más aun pudo servir como un modelo replicable para otras

entidades gubernamentales e instituciones, promoviendo un cambio hacia la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental en el ámbito administrativo.

4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Este proyecto consistió en adaptar la funcionalidad de diversos sistemas para integrar y gestionar expedientes con archivos PDF que incluyen firmas digitales mediante token y certificado digital. Primero, se ajustaron los sistemas administrativos (SIGA) para manejar expedientes relacionados con procesos de pago, desde la generación de requerimientos hasta la finalización del pago. En segundo lugar, se mejoraron los procedimientos administrativos TUPA, facilitando la gestión de documentos a través de la mesa de partes y los trámites documentarios. Finalmente, se optimizaron los expedientes coactivos para un seguimiento más eficiente de los pagos. En conjunto, estas mejoras buscan garantizar una administración más eficaz y segura de los documentos en cada uno de estos sistemas.

Según la Resolución Ejecutiva Regional N° 026-2021, todos estos sistemas producen muchos documentos cada año que luego se envían al archivo principal. Por lo tanto, toda esa documentación, desde que se crea en los diferentes departamentos, debe ser manejada en formatos digitales, eliminando la impresión de documentos desde el inicio de cada proceso. La digitalización de los archivos antiguos del archivo principal no será requerida, ya que los documentos generados hasta finales de 2021 se manejarán en formato impreso y, a partir de enero de 2022, serán completamente digitales.

La transición a una oficina sin papel mediante la gestión documental digital implica una mejora considerable en los tiempos de atención de cada documento, ahorro de espacio en el archivo central y ahorro en el uso de papel que a su vez preserva el medio ambiente

4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDADES

- Se llevó a cabo la capacitación del nuevo sistema de gestión digital de documentos, al personal de las diversas oficinas del Gore a través de la plataforma Zoom, la cual tuvo una duración de 1 hora.
- La oficina de OTIC estableció un comité capacitado en el uso del nuevo sistema de gestión documental, para visitar cada oficina con la finalidad de resolver cualquier duda o consulta que puedan tener sobre el uso adecuado del nuevo sistema.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, describiré algunos de los procedimientos que realice en el SGD implementado en el Gore (Elaboración Propia)

Bandeja de documentos

- **Documentos por recepcionar:** Recibir los documentos que le fueron derivados de otras oficinas.
- **Documentos admitidos:** Visualizar y rechazar los documentos que fueron ingresados.
- **Documentos derivados:** Ver y anular un documento que fue derivado a otra oficina.
- **Documento Archivados:** Visualizar y desarchivar los documentos que fueron archivados.

- **Movimientos:** Visualizar y realizar operaciones referentes a la asignación, derivación y archivo de los documentos en proceso de atención (repcionados).
- **Derivación a un destinatario:** Registrar información acerca de la derivación de un documento a una oficina destinataria.
- **Derivación múltiple – conocimiento sin respuesta:** Registrar información sobre la derivación de un documento a más de una oficina receptora, considerando que la derivación se realizará con conocimiento, pero sin respuesta.

4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

Costo del Proyecto:

Presupuesto General Proyectado: 1'500,000.00

Desarrollo de Software:	50,000.00
Licencias:	100,000.00
Tokens y Certificados digitales:	300,000.00
Equipamiento:	500,000.00
Despliegue e Implementación:	550,000.00

Alcance Regional:

Unidades ejecutoras que forman parte del proyecto:

- Gore Callao – Sede
- Dirección de Educación Callao

- Colegio Militar Leoncio Prado
- UGEL Ventanilla
- Dirección de Salud I
- Hospital Daniel Alcides Carrión
- Hospital de Apoyo San José
- Comité de Administración de Fondo Educativo (CAFED)
- Hospital de Ventanilla
- Hospital de Rehabilitación del Callao

Tuvo una duración de 2 años en el Gore del Callao

CONCLUSIONES

- Desarrollar un sistema para administrar documentos digitales requiere un enfoque que vaya más allá de simplemente introducir nuevas herramientas tecnológicas. La capacitación integral constante es crucial para asegurar que todo el personal esté preparado no solo para utilizar estas herramientas, sino también para comprender los beneficios y el impacto positivo que este cambio trae, en la mejora operativa y la preservación del medio ambiente. Al combinar estos elementos, se puede lograr una implementación sostenible y efectiva que mejore la gestión documental y fomente una cultura empresarial dedicada a la innovación y a la protección del medio ambiente.

- En la implementación de la herramienta de gestión de documentos en el Gore del Callao, una de las limitaciones que se evidenció fue que el personal en su mayoría eran adultos entre las edades de 45 a 55 años, lo cual extendió el periodo de adaptación al nuevo sistema. Esto debido a que no estaban acostumbrados al uso de herramientas tecnológicas.
- La optimización en los tiempos de respuesta, en el uso de papel y la mejora en la eficiencia del almacenamiento en el archivo central son tres de los beneficios más significativos que se observaron al implementar la herramienta de gestión de documentos en el Gore del Callao.

RECOMENDACIONES

- Capacitación integral constante y comunicación efectiva: Es fundamental proporcionar una capacitación integral a todo el personal, para administrar documentos digitales. Esto incluye no solo la formación en el uso de herramientas de tecnología, sino también la comprensión de los beneficios y el impacto positivo que esta transición puede tener en la mejora operativa y la preservación del medio ambiente. Además, la comunicación efectiva sobre los objetivos, beneficios y procesos relacionados con la gestión de documentos es vital para garantizar la adopción exitosa y la participación de todos los colaboradores.
- Considerar para futuras implementaciones de sistemas que mejoren el flujo de las funciones de los trabajadores del Gore, la importancia de tener en cuenta que la mayoría del personal tiene entre 45 y 55 años y muchos de ellos aún no se adaptan completamente a la tecnología. Por lo tanto, al estructurar las capacitaciones, se

debe tener consideración de este factor para garantizar una transición efectiva hacia el uso de nuevas herramientas tecnológicas.

- Dado que el desarrollo de la herramienta de gestión de documentos digital ha demostrado mejoras significativas en los tiempos de respuesta, el ahorro de papel y la optimización en los espacios de almacenamiento en el archivo central. Sería beneficioso investigar y comparar casos similares de implementación en otras entidades, para identificar prácticas exitosas y posibles áreas de mejora. Se recomienda a las entidades del estado que aún no tengan implementado un sistema de gestión documental digital, lo puedan gestionar en corto plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albornoz, W. y Zevallos, A. Implementación de un sistema de gestión documental (SISDATA) para la optimización de la gestión de documentos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco - 2021. Tesis (Título Profesional de Ingeniero de Sistemas) Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco – Perú (2022) (<https://hdl.handle.net/20.500.13080/7648>)
- Botella, L. (2019). 5 claves para una optimización eficiente en los procesos y recursos de tu empresa. Recuperado el 19 de abril 2021 de: (<https://www.inforges.es/post/5-claves-optimizacion-procesos-recursos-empresa>)
- Drew. (2020). Optimización de procesos: ¿Qué es? Beneficios, pasos y más. Recuperado el 29 de septiembre de 2021 de <https://blog.wear drew.co/optimizacion-de-procesos-que-es-beneficios-pasos-y-mas>

- Francisco R. (2001) Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad de Murcia – España. Publicó este artículo en “Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación, en el Número 1999 volumen 2, el mismo que ha sido editado por el Cuerpo editorial de BIBLIOS (2001) (<https://www.studocu.com/es-ar/document/servicio-nacional-de-aprendizaje/gestion-de-archivos/archivistica-archivo-documento-de-archivonecesidad-de-clarificar-los-conceptos-de-francisco-fuster-ruiz/66097975>)
- Lazunza, A. (2020) Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en la UNLP. Tesis (Título de Especialista en Gestión de la Educación Superior) Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires – Argentina (<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/115287>)
- Redondo, R. (2021) Optimización de recursos y tecnologías exponenciales como estrategia para las PYMES del sector siderometalúrgico e industria en general en Castilla y León. Tesis (Título de Licenciado en Administración y Dirección de empresas) Universidad de Valladolid. Valladolid – España (<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/51268>)
- Sánchez, J. (2020) *Gestión pública*. Economipedia.com (<https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>)
- Sánchez, R. (2021) Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades. Tesis (Título de Magister en Administración de empresas) Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador (<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21082>)
- Sotomayor, J. y Huamanquispe, R. Implementación de servicios digitales y la mejora del proceso de la gestión documental en el Ministerio de Educación del Perú. Tesis (Título de

Licenciado en Ingeniería de Sistemas e Informática) Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Lima – Perú (2020) (<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/125>)

- Vélez, E. (2020) Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público - 2019. Tesis (Titulo de Magister en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42717>)
- Norma ISO 8402 (<https://es.wikipedia.org/wiki/Trazabilidad>)
- Resolución Ejecutiva Regional N° 026-2021 (<http://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file71478.pdf>)
- Universitat Oberta de Catalunya, Sistema de Gestión Documental (<https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>)
- TUO de ROF del Gobierno Regional del Callao – 2017 Pág. N° 5, 9, 10, 11, 12, 40, 41 y 42)
- TUO del ROF del Gobierno Regional del Callao – 2017 (Estructura Orgánica GRC)
- Gobierno Regional del Callao – Portal de Transparencias (<https://web.regioncallao.gob.pe/informacion-general/>)
- Gobierno Regional del Callao – Portal de Transparencias: (<https://web.regioncallao.gob.pe/mision-vision-y-objetivos/#:~:text=Organizar%20y%20conducir%20la%20gesti%C3%B3n,y%20sostenible%20de%20la%20regi%C3%B3n.>)
- <https://blog.educaweb.mx/derecho-empresarial-carrera-salidas/>

- <https://cumbre.edu.bo/postgrado/diplomados/derecho-empresarial/>
- <https://facultad.pucp.edu.pe/gestion-direccion/pregrado-en-gestion/sumilla/teoria-organizacional/>
- <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-administracion-de-empresas/>
- <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/23685/MD0326.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-palermo/disenio-de-organizaciones-y-procesos/disenio-de-organizaciones-y-procesos/8687615?origin=organic-success-document-viewer-cta>
- [https://espanol.libretexts.org/Negocio/Gerencia/Libro:_Comportamiento_Organizacional_\(OpenStax\)/17:_Gesti%C3%B3n_de_Recursos_Humanos/17.04:_Gesti%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o](https://espanol.libretexts.org/Negocio/Gerencia/Libro:_Comportamiento_Organizacional_(OpenStax)/17:_Gesti%C3%B3n_de_Recursos_Humanos/17.04:_Gesti%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o)
- https://www.academia.edu/7094552/GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_CURSO_TALLER_SOBRE_EVALUACION_DEL_DESEMPE%C3%91O
- <https://universidadeuropea.com/blog/funciones-departamento-recursos-humanos/>