

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL CON LOS
CLIENTES EN LA EMPRESA RAIMSA SAC EN EL 2023.
LIMA-PERÚ”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Jimena Vanessa Vega Ausejo

Asesor:

Lic. Rossmery Albarran Taype

<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima - Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL CON LOS CLIENTES EN LA EMPRESA RAIMSA SAC EN EL 2023. LIMA-PERÚ

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%	3%	0%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

*Mi logro se lo dedico a mi madrina favorita que me ayudo desde el cielo ser una mejor
profesional cada día.*

AGRADECIMIENTO

A mi asesora de suficiencia profesional Rossmery Albarran Taype por su dedicación, orientación, y guía constante en el desarrollo de mi trabajo de suficiencia profesional.

A mi compañero de vida que me brindo su apoyo incondicional en todo este proceso de aprendizaje.

INDICE

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Organigrama	12
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Gestión documental	13
2.1.1 Concepto de gestión documental	13
2.1.2 Procesos de gestión documental	14
2.1.3 Elementos de gestión documental.....	15
2.1.4 Objetivos de la gestión documental.....	16
2.2 Digitalización.....	17
2.2.1 Proceso de la gestión digital.....	18
2.3 Conceptos básicos.....	19
3. CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	21
3.1 Experiencia laboral	21
3.2 Objetivos del estudio	22
3.3 Indicadores	23
3.4 Planificación de la investigación	25
3.4.1 <i>Diagnostico situacional</i>	27
3.4.2 <i>Planificación del proyecto de gestión documental</i>	30
3.4.3 <i>Implementación del procedimiento</i>	32
4. CAPITULO IV: RESULTADOS	34
5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1 Conclusiones	41
5.1.1 <i>Lecciones aprendidas</i>	42
5.1.2 <i>Competencias</i>	42
5.2 Recomendaciones	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores de Implementación del procedimiento de Gestión Documental.....	24
Tabla 2: Análisis de tiempo de atención al cliente antes de la implementación.	34
Tabla 3: Análisis de tiempo de atención al cliente post - implementación	34
Tabla 4: Análisis del tiempo de atención en la gestión de cobranza antes de la implementación	35
Tabla 5 Análisis del tiempo de atención en la gestión de cobranza post implementación..	36
Tabla 6: Análisis de Satisfacción del Cliente antes de la implementación	36
Tabla 7: Análisis de Satisfacción del Cliente post implementación.....	36
Tabla 8: Análisis de % de documentos duplicados antes de la implementación.....	37
Tabla 9: Análisis de % de documentos duplicados post implementación.....	38
Tabla 10: Análisis de la cantidad de documentos digitalizados antes de la implementación.	39
Tabla 11: Análisis de la cantidad de documentos digitalizados post implementación.....	39
Tabla 12: Análisis de porcentaje de papel empleado en documentos de clientes antes de la implementación.	39
Tabla 13: Análisis de porcentaje de papel empleado en documentos de clientes post implementación.	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama 2023.....	12
Figura 2 : Diagrama de Gantt – Planificación de Gestión Documental	26
Figura 3: Diagrama de Ishikawa “Identificación del Problema de Investigación”	27
Figura 4: Flujograma de atención a clientes en una gestión comercial	29
Figura 5: Flujograma Aprobado de Gestión Documental	30
Figura 6: Centralización de base de datos de Raimsa Sac.....	31
Figura 7: Base centralizada de documentos administrativos.....	32

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación, se realizó un análisis en los procesos de la empresa Raimsa SAC la cual se dedica al rubro de metalmecánica. En dicha compañía, se encontraron como principales falencias: la pérdida de documentos por duplicidad, sobrecarga de tiempo de atención a los clientes y uso excesivo de papelería. Ante ello, se estableció como objetivo general la mejora en la gestión documental con los clientes en la empresa Raimsa SAC. Asimismo, dicho objetivo se dividió en 4 objetivos específicos: (1) Reestructurar el flujograma de gestión documental, (2) Desarrollar un procedimiento normativo dirigido a los colaboradores en base a la gestión documental, (3) Creación de una carpeta compartida en la nube (Google Drive) que permita visualizar la información e historial general de los clientes y (4) Digitalizar los documentos administrativos (cotizaciones, facturas, ordenes de compras, notas de crédito, guías de remisión) de cada cliente en una carpeta compartida. Finalmente, se concluyó en la importancia de mantener un sistema integral que permita digitalizar todos los documentos que gestiona la empresa de manera interna y con sus clientes. Además, se recomienda a las empresas relacionadas al rubro, la implementación de un sistema documental digitalizado para lograr un mayor control de la documentación y la reducción sus costos.

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La gestión documental ha sido uno de los temas con mayor relevancia en las organizaciones en la cual se ha ido evolucionando a lo largo de los años con el aporte de la tecnología. En épocas anteriores, un gran porcentaje de las empresas de diversos sectores han utilizado materiales físicos para dicha gestión, los cuales se les ha dificultado custodiar por tener una gran cantidad de documentos y archivos. Cabe resaltar que, algunos documentos sólo son almacenados por un corto tiempo y otros se necesitan de forma permanente (Ponjuan, 2009).

El TIC es uno de los elementos fundamentales debido a que influyo en procesos importantes en la organización los cuales le han servido como impulso para desempeñarse frente al avance tecnológico de manera constante (Artiles, 2019).

La importancia de la innovación en los procesos de gestión documental permitió que diversas compañías utilicen una nube como su espacio para resguardar su información, a través de este almacenamiento, los usuarios accedían a cargar, enviar y compartir archivos mediante un sistema de gestión en la nube electrónica (Han et al., 2021).

Por un lado, el desarrollo de la sostenibilidad del medio ambiente es uno de los problemas que afrontan estas empresas, las leyes y normas regulatorias han exigido a las compañías que se reduzca el uso excesivo de papeles e impulsen el uso de material biodegradable o en su defecto, material digital en sus actividades (Mirkovic & Bolanca, 2023).

Respecto a esta problemática, el sector financiero en el Perú fue uno de los primeros rubros que implementó la digitalización de documentos dado que afectaba drásticamente sus costos y tiempos operativos, aproximadamente el 90% de las instituciones financieras

mantenían este flujo. Ante ello, se vieron en la necesidad de realizar cambios en sus procesos tradicionales y en su cultura organizacional (Castro et al, 2022).

Por otro lado, otra problemática que poseen estas empresas es la inseguridad o pérdida de documentación valiosa de diversos clientes, muchas de estas compañías apuestan por resguardar su información de clientes, base de datos, entre otros. Según Bolek et al (2023), la información que se maneja en una empresa es de carácter sensible e importante para todas las áreas que integran la organización y necesaria para las partes involucradas como los empleados, socios comerciales, proveedores y clientes.

Frente a ello, a raíz de la pandemia, diversas empresas se vieron en la obligación de cambiar su modelo de trabajo debido al distanciamiento social. Asimismo, ciertas actividades conllevaron a que se realicen de manera digital como son la gestión de documentos, que, hasta la actualidad, se han forzado a modificar estas actividades de manera presencial a manera remota (Berghout, 2020). Un ejemplo de ello fueron las organizaciones educativas, al tener a distancia al alumno, se vieron obligados a cambiar su modelo de trabajo permitiendo así una gestión de cambio en diversas áreas, tanto educativa, administrativa, financiera y directiva (Guevara et al, 2021).

Se ha observado como desde las pequeñas hasta las grandes empresas han tenido que reestructurar su forma de trabajo debido a la pandemia, muchos de los cambios fueron acelerados y de mayor efecto, lo cual aceleró la digitalización la cual ha traído beneficios en la conservación de los recursos (Cerna et al., 2022).

Frente a esta problemática, la compañía Raimsa SAC sufrió diversos cambios en sus actividades tradicionales, debido a que por las disposiciones legales por la COVID – 19 no se podía atender de manera presencial y los clientes no podían entregar documentación de sus requerimientos, el área administrativa no tenía los recursos para operar de manera

remota, los procesos de ventas y gestión con el cliente no estaban digitalizados, interrumpiendo los procesos de gestión documentaria, dado que ellos custodiaban la documentación de manera física y las distribuían a las áreas operativas.

Por ello, a raíz de esta problemática se planteó el objetivo de esta investigación, la cual es la implementación de mejoras en la gestión documental con los clientes de RAIMSA SAC en el 2023.

RAIMSA SAC es una compañía peruana fundada en 1993 dedicada al rubro de metalmecánica y matricería. A lo largo de sus años se ha ido especializando en la fabricación de matrices, como por ejemplo matrices de corte, embutido, inyección, entre otras actividades. Actualmente cuenta con 9 trabajadores que están distribuidos en diferentes áreas: (1) área administrativa, (2) área operativa, (2) practicantes, (2) área de diseño, (1) gerente comercial y (1) gerente general.

Adicionalmente, se dedica a la fabricación de máquinas como prensas, guillotinas, cizallas, dobladoras, punzonadoras, entre otras. Con respecto a los servicios que ofrece son: servicios de corte por hilo, mecanizado por electroerosión, torno CNC, fabricación de máquinas, centro de mecanizado CNC y fabricación de matrices. En su proceso de trabajo sus principales elementos son:

- **Infraestructura:** Posee herramientas y maquinarias con altos estándares de calidad los cual les permite realizar trabajos de manera eficiente.
- **Calidad:** Los productos y servicios que brinda la empresa posee un riguroso control de calidad y durabilidad.
- **Innovación:** Cuentan con un personal especializado en la creación de nuevos productos y servicios relacionado al rubro de la metalmecánica.

- **Post Venta:** Brinda una atención al cliente de manera personalizada e inmediata con la finalidad de constatar que el producto y/o servicio otorgado se encuentre en óptimas condiciones.

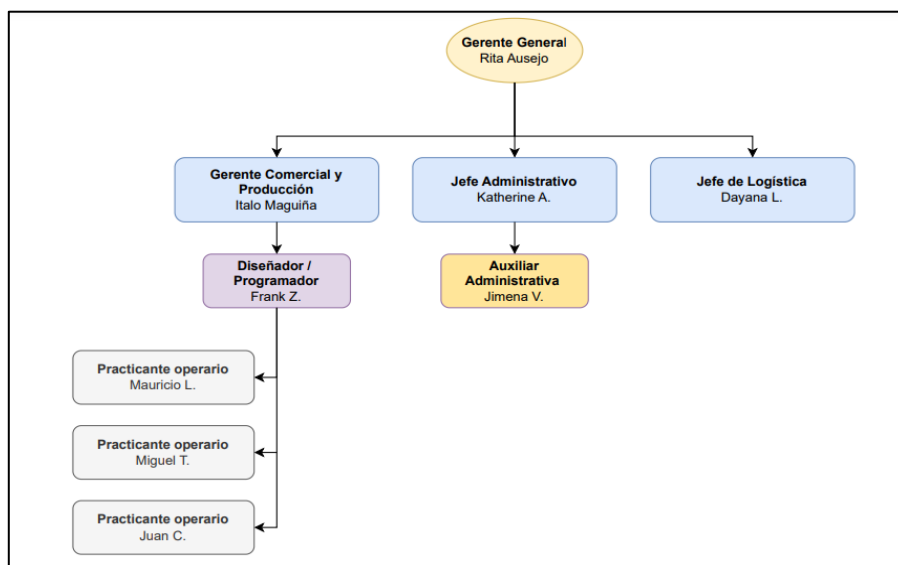
Con relación a propósito de la empresa, la misión y visión de la empresa son:

- **Misión:** Somos una empresa de diseño y fabricación de soluciones metalmecánicas, desarrolladas conforme a las necesidades de nuestros clientes del Perú a las cuales brindamos productos fabricados por personal altamente calificado que garantiza una excelente calidad.

- **Visión:** Corporación Raimsa S.A.C será una de las empresas más reconocidas en el mercado de transformación metalmecánica, por su excelente calidad y diseños innovadores, los que garantizan sostenimiento en el mercado y distinción como modelo de empresa.

1.2. Organigrama

Figura 1: Organigrama 2023



Nota: Se muestra el organigrama de la empresa Raimsa SAC durante el año 2023. Fuente: Raimsa SAC (2023)

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación, se desarrollará el marco teórico de la variable en estudio de gestión documental.

2.1 Gestión documental

2.1.1 Concepto de gestión documental

Se define como gestión documental aquel proceso que abarca desde la creación, desarrollo, ejecución y captura de documentos con el objetivo de mantener la información actualizada de una organización. (UAIP,2020).

La gestión documental contiene elementos que impulsa la toma de conciencia sobre la comunicación interna. Asimismo, permite conservar la información y facilitando su comunicación a quienes requieran utilizarlo (Guarín et al., 2020). Por ello, es importante e imprescindible que los gestores y técnicos de archivos de instituciones se encuentren altamente capacitados para un adecuado desempeño laboral (Barrial, 2017).

Según Nayar (2010), la norma ISO 15489, define la gestión documental como el área responsable del control, creación, mantenimiento y eliminación de documentos, estos incluyen los procesos de captura y conserva de evidencia. Además, no solo contribuye con la eficiencia de la organización sino permite mantener un orden entre los bienes tangibles e intangibles (D'Alos-Moner, 2006).

A continuación, se detallan casos en relación con el aporte de la gestión documental en los diferentes rubros de negocio.

En el sector salud, una empresa coreana identificó que existían diversos problemas respecto a la documentación clínica de los pacientes de la región, esto frente a la gran demanda que existía en los hospitales. Ante ello, se creó un sistema de

códigos de documentos de los hospitales más destacados y un cuestionario que permita estandarizar dichos códigos y crear un esquema de codificación estándar a través de un reporte general vía web, esto permitió que los archivos documentales se agrupen según las características de cada cliente para cada hospital y se establezca un orden de atención para los pacientes (Hwang, 2013).

En el sector educación, un pequeño grupo de trabajadores de una universidad en Estados Unidos implementaron una herramienta tecnológica de documentos para realizar el cobro automático a los proveedores sobre las facturas registradas por la universidad. Este flujo se realizaba de manera manual y no permitía a los colaboradores del centro educativo llevar un control de estos documentos lo que generaba confusión en el cierre de la caja administrativa. La selección de un programa decodificado permitió llevar un control diario y semanal de manera productiva y eficaz lo cual se replicó en diversas partes de las universidades de dicho país (Farrell, 2005).

2.1.2 Procesos de gestión documental

Según la norma ISO 15489, ha establecido los siguientes procesos para la gestión documental:

Creación: Se conoce como la generación de informes y/o documentos que permiten realizar actividades dentro de una organización (Alonso, 2019).

Captura: Se define como la selección de documentos que serán utilizados en un rango de tiempo asociados a un programa de gestión (Alonso, 2019).

Clasificación e indexación: Se define como la selección de documentos en función de las actividades de cada organización y se establecen en diversas categorías

según el esquema de cada proceso. Asimismo, la indexación se conoce como el método por el cual contribuye con la búsqueda y resguardo de documentos (Alonso, 2019).

Control de acceso: Se define como la verificación y seguimiento de accesos a un grupo de usuarios que establecen diversos roles dentro de una organización (Alonso, 2019).

Almacenamiento: Se define como la custodia de documentos en formato físico y digital, este es un proceso importante dado que contribuye con la protección contra accesos no autorizados, robos y/o desastres naturales (Alonso, 2019).

Uso y reutilización: Se define como el proceso en el cual implica utilizar un documento para la creación de uno nuevo o modificación en formatos alternativos (Alonso, 2019).

Migración y conversión: Se define como el traspaso de documentos a un nuevo sistema informático el cual se conserva a largo plazo de manera digital o en su defecto se transforma en un nuevo documento (Alonso, 2019).

Disposición: Se define como la participación de documentos en diversas actividades que se llevan a cabo dentro de una organización, estas pueden ser transferencias de control de documento a otra organización, transferencia de control de documento de conservación permanente y destrucción de documentos (Alonso, 2019).

2.1.3 Elementos de gestión documental

Existen diversos desafíos que se deben afrontar al administrar documentos electrónicos ya que forman parte de la gestión documental en las organizaciones (Bustelo-Ruesta, 2011). Es por ello, que se requiere analizar estos elementos detallados a continuación:

- **Metadatos:** Se conoce como la información que permite administrar diversos documentos mediante una base predefinida en la cual se gestiona los accesos y el uso para cada usuario. Esto es importante para las empresas, ya que permite realizar un adecuado seguimiento mediante un sistema de información y minimizar los riesgos ante una posible fuga de información (Bustelo-Ruesta, 2011).

- **Firmas y autenticidad:** Es un elemento importante de la gestión documental ya que brinda una señal de conformidad de cualquier cliente o empresa frente a un proceso de contratación de un producto o servicio. En la actualidad se utilizan de manera constante el uso de firmas electrónicas avanzadas. No obstante, es necesario que se realice el cumplimiento de dos características fundamentales:

- **Autenticidad:** Se conoce como la validación a través de un tercero
- **Integridad:** Se realiza mediante la comprobación de un algoritmo que permite identificar un documento a través de un código o una clave (Bustelo-Ruesta, 2011).

- **Preservación digital, conversión y migración:** Son acciones preventivas que tienen como objetivo evitar la destrucción de documentos que se hayan realizado a través de un papel. Por consiguiente, se encuentra relacionado con la conversión y migración que son acciones importantes que ayudan a la preservación digital (Bustelo-Ruesta, 2011).

2.1.4 Objetivos de la gestión documental

A continuación, se detallan ciertos objetivos que se logran a partir de una adecuada gestión documental y sus principales beneficios (Sánchez, 2014):

- Evitar reprocesos en la creación de documentos innecesarios y de versiones caducadas

- Minimiza procedimientos
- Permite un adecuado uso y circulación de documentos
- Adecuado manejo de documentos para la toma de decisiones.
- Brinda disponibilidad de información ante cualquier emergencia o suceso

2.2 Digitalización

Se conoce como el método que permite transformar la información almacenada en diversos tipos de soporte como videos, casetes, papel, entre otros. Una de las primeras funciones en el desarrollo de la digitalización fue la codificación de datos para el análisis de la información y que estas se resguarden en un espacio electrónico sin la necesidad de manipular archivos y documentos físicos (Ogilvie, 2016). Asimismo, cabe resaltar que, esta información puede visualizarse mediante una herramienta tecnológica (General de la Nación, 2022).

Cabe resaltar que, el proceso de digitalización ha impactado a diversos modelos de negocio, uno de ellos ha sido el sector publicitario ya que diversas empresas se han visto en la obligación de adaptarse a las nuevas tecnologías y rediseñando sus actividades tradicionales (Martin & Fernandez, 2013). No obstante, el sector financiero es uno de los rubros en donde ha tenido grandes dificultades para lograr dicho cambio debido a la falta de cultura y actividades dedicadas a la digitalización de procesos. Es por ello, que, en los últimos años, se ha impulsado este tipo de actividad orientado a una visión ecológica respecto cuidado del medio ambiente y también de una perspectiva financiera mediante una reducción de costos (Castro et al, 2022).

Por otro lado, en el sector educativo, también ha mostrado un gran avance debido a la amplia gama de servicios que se ofrecen a los estudiantes como son las bibliotecas,

archivos y museos digitales (Kim & Maltceva, 2022). El uso de aplicativos móviles ha sido una gran herramienta para estos usuarios en el cual han podido almacenar y compartir información y documentos entre ellos y así, optimizar su nivel de aprendizaje de manera sencilla y didáctica (Cisneros et al., 2019). Además de ello, mejora las condiciones de accesibilidad de estos documentos dado que se pueden encontrar en cualquier momento fecha y hora (Herrera, 2005).

Por ello, las empresas tienen la responsabilidad de brindar el acceso a los colaboradores que requieran el uso de esta herramienta digital y que esta, se encuentre plasmada en un procedimiento normativo y actualizada en los manuales de la organización (Sosa del Angel et al., 2022). Y a su vez, a medida que se aplica la digitalización, se crean nuevas oportunidades de mejora como las técnicas de aprendizaje, análisis de imágenes de documentos y entre otros con la finalidad de incrementar el uso de esta información (Lafia et al., 2023). Esto se logra en paralelo con el esfuerzo y la asignación de recursos del Estado en función a la innovación que se realice en los diversos países, lo cual contribuye a obtener un sistema de gestión de documentos de manera actualizada (Vargas et al, 2021).

2.2.1 Proceso de la gestión digital

El proceso de la gestión digital de la información se encuentra dividida en tres etapas:

- **Primera etapa: Creación de imágenes**

En esta etapa se desea construir una nueva base de información a través de herramientas digitales que sean más rápidos y eficientes al momento de obtener o capturar una imagen (Álvarez, 2006).

- **Segunda etapa: Gestión de archivo**

“MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL CON LOS CLIENTES EN LA EMPRESA RAIMSA SAC EN EL 2023. LIMA-PERU”

En esta etapa se realiza el seguimiento de la información generada anteriormente. Asimismo, esta se almacena dentro de una base de datos de imágenes que permiten realizar una gestión digital mediante lenguaje de programación, equipos de cómputo y telecomunicaciones (Álvarez, 2006).

- **Tercera etapa: Entrega de imágenes**

Finalmente, en esta etapa se elige a través de que medio se brindara la información gestionada, estas pueden ser mediante redes de información (correo electrónico, nube) y/o canales físicos (escáneres o impresoras) (Álvarez, 2006).

2.3 Conceptos básicos

Administración Electrónica: Se conoce como la gestión de información y comunicación que todo individuo debe de tener para realizar diversos tipos de trámites privados y/o públicos a través de Internet (Sierra, 2012).

Archivo: Lugar donde se resguardan documentos privados o públicos que contienen información clasificada de una organización (Ministerio de fomento, 2019).

Documento: Se define al material descrito que constata el desarrollo sobre un acto, negocio o acontecimiento (Sabés, 2008).

Registro: Seguimiento de control de los documentos que ingresan y salen de una organización. Asimismo, estos registros se pueden clasificar en registros de entrada: (a) individuales y (b) múltiples, y registros de salida: (a) registro auxiliar (b) registro de archivo (Ministerio de fomento, 2019).

Gestión de la información: Acciones relacionadas con el ambiente donde se

recolecta la información, es decir, hace referencia al tiempo y lugar donde se custodia dicha información (Russo, 2009).

Gestión del conocimiento: Técnicas que permiten estructurar y desarrollar la información con la finalidad de convertir una información para la libre disposición de los usuarios (Russo, 2009).

Gestión de archivos: Serie de actividades que tiene como objetivo administrar y brindar acceso a la documentación de un archivo ya sea de tipo histórico y administrativo (Russo, 2009).

Gestión de contenidos: Lineamientos que permiten mantener y desarrollar contenidos en una página web a través de herramientas tecnológicas (Russo, 2009).

Gestión de la calidad: Acciones relacionadas al control y dirección de los productos y servicios que poseen estándares de calidad y forman parte de una organización (Russo, 2009).

Gestión de documentos archivístico: Se define como la serie de funciones que se establecen de inicio a fin para un adecuado control de información (Schäfer & Lima, 2012).

Administración Electrónica: Se conoce como la gestión de información y comunicación que todo individuo debe de tener para realizar diversos tipos de trámites privados y/o públicos a través de Internet (Sierra, 2012).

Repositorio Digital: Se define como cualquier contenido de manera digital descrito en un documento de Microsoft Excel o Word, un libro o una página en formato HTML (Álvarez, 2017).

3. CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Experiencia laboral

En esta sección del trabajo de investigación, se describirán las actividades realizadas en la empresa Raimsa SAC a partir de mi incorporación en el mes de enero del 2020. Comencé laborando en el área administrativa con el puesto de auxiliar administrativo por un periodo de 1 año. A continuación, se detalla la estructura del área y las funciones que se desarrollaron:

Área Administrativa

El área administrativa estaba conformada por el jefe y un auxiliar administrativos el cual era delegado por la gerencia general. Las funciones que realizaba como auxiliar administrativo eran las siguientes:

- Gestionar el envío de las órdenes de compra, cotizaciones y facturas a los clientes.
- En conjunto con el jefe administrativo, solicitar al gerente comercial la lista de materiales a comprar según los requerimientos de cada cliente.
- Administrar la página web e impulsar el canal de venta a través de las redes sociales de la empresa.
- Reportar el registro de asistencia y tardanza de los colaboradores de la compañía al jefe administrativo
- Custodiar en folders administrativos los documentos solicitados a los clientes (cotización, orden de compra, facturas, guías de remisión).
- Enviar reportes de pago de planilla a los trabajadores al jefe administrativo.
- Brindar los equipos de protección personal (EPP) al personal que ingrese a la planta.
- Envió de reportes mensuales al contador sobre los documentos facturados.

Posteriormente, luego de un acuerdo con la gerente general, se designó el cambio de puesto al área logística el cual estuve laborando en un periodo de 6 meses desde junio del 2021 como asistente de logística. A continuación, se detalla la estructura del área y las funciones que se desarrollaron:

Área de logística

El área de logística estaba conformada por el jefe de logística y recibía un apoyo permanente del asistente de logística, las funciones que realizaba en dicho puesto eran los siguientes:

- Reportar el inventario al jefe de logística de manera semanal
- Apoyo con el jefe de logística en el pulido y empaquetado de los materiales extraídos de la planta.
- Realizar el servicio de postventa de los productos ofrecidos a los clientes y reportar la retroalimentación de cada trabajo al jefe de logística.
- Compra de materiales según el requerimiento de los operarios.

3.2 Objetivos del estudio

De acuerdo con la problemática general de la investigación, se han definido el objetivo general y específico para abordar el siguiente tema:

Objetivo general:

Implementar la digitalización de la gestión documental con los clientes en la empresa Raimsa SAC

Objetivo específico:

- Reestructurar el flujograma de gestión documental.
- Desarrollar un procedimiento normativo dirigido a los colaboradores en base a la gestión documental.
- Creación de una carpeta compartida en la nube (Google Drive) que permita visualizar la información e historial general de los clientes.
- Digitalizar los documentos administrativos (cotizaciones, facturas, ordenes de compras, notas de crédito, guías de remisión) de cada cliente en una carpeta compartida.

3.3 Indicadores

En vista de la problemática encontrada a raíz de la gestión documental, se analizó que los principales problemas consistían en: demoras en la atención al cliente, retraso en las cobranzas a los clientes, extravió o pérdida de información relevante sobre los clientes. Por ello, se elaboraron los siguientes indicadores para la gestión documental:

Tiempo de atención a los clientes. Este indicador medirá el tiempo de atención al cliente respecto a sus solicitudes con el nuevo flujograma propuesto en la gestión documental en comparación con el proceso anterior.

Cantidad de documentos digitalizados. Este indicador medirá de manera semanal los documentos que serán entregados por los clientes en comparación con el proceso anterior.

Porcentaje de papel empleado en los documentos de los clientes. Este indicador

medirá de manera semanal el porcentaje de papel empleado en las actividades de gestión administrativo frente al total general en comparación con el proceso anterior.

Satisfacción del cliente. Este indicador la cantidad de quejas recibidas sobre el total de trabajos realizados de cada cliente. Esto se realizará con la finalidad de evaluar el servicio que ofrece la empresa minimizando los reclamos en comparación con el proceso anterior.

Porcentaje de documentación duplicado. Este indicador se medirá de manera semanal a través del número de solicitudes de trabajos duplicados por perdida sobre la cantidad de trabajos totales realizados en la semana, en comparación con el proceso anterior.

Tiempo de atención en la gestión de cobranza. Este indicador se medirá de manera semanal, promediando el tiempo ejecutado en la gestión de cobranza respecto al promedio del tiempo programado para la gestión de cobranza, en comparación con el proceso anterior.

Tabla 1: Indicadores de Implementación del procedimiento de Gestión Documental

Tipo	Fórmula	Objetivo	Periodicidad
Indicador de Tiempo de atención a los clientes	$\frac{\text{Tiempo real de atención}}{\text{Tiempo programado de atención}}$	=100%	Semanal
Indicador de Cantidad de documentos digitalizados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de documentos digitalizados}}{\text{N}^\circ \text{ de documentos recibidos}}$	=100%	Semanal
Indicador de Porcentaje de papel empleado en los documentos de los clientes de Avance de Entregables	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de papel utilizado}}{\text{N}^\circ \text{ de papel comprado}}$	=100%	Semanal
Indicador de Satisfacción al cliente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas recibidas}}{\text{N}^\circ \text{ de clientes atendidos}}$	=100%	Mitad y final del proyecto
Indicador de Porcentaje de documentos duplicados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de duplicado por perdida}}{\text{N}^\circ \text{ de trabajos totales}}$	=100%	Semanal

Indicador de Tiempo de atención en la gestión de cobranza	<u>Tiempo ejecutado de atención de cobranza</u>		
	Tiempo programado de atención de cobranza	=100%	Semanal

Nota: Indicadores a ser utilizados en la investigación. Fuente: Elaboración propia.

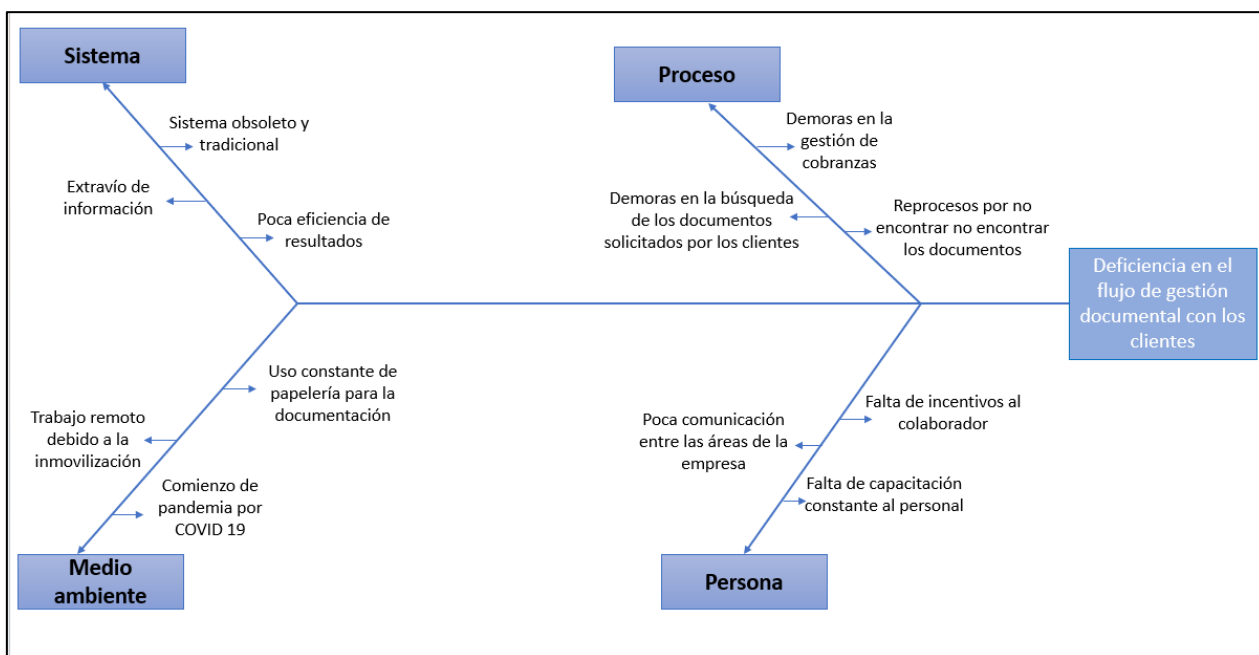
3.4 Planificación de la investigación

El proyecto consistió en implementar la digitalización de la gestión documental de los clientes Raimsa SAC y se propone un cronograma a través del diagrama de Gantt el cual posee las siguientes etapas: Diagnóstico Situacional, Planificación del Proyecto de Gestión Documental, y por último La Implementación del Procedimiento.

3.4.1 Diagnostico situacional

En el año 2020 cuando comencé a laborar en Raimsa SAC logré identificar diversas fallas relacionados en el proceso de gestión de los clientes: demora en la atención con los clientes, extravió de documentos, demora en la gestión de la cobranza, documentos no codificados y no contaban con un sistema integral de información en línea. A continuación, se presenta el diagrama de Ishikawa para identificar las principales causas por las cuales se ha determinado el problema principal como la deficiencia en el flujo de gestión documental con los clientes.

Figura 3: Diagrama de Ishikawa “Identificación del Problema de Investigación”



Nota: Identificación del problema de investigación. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo mostrado en la figura 3, el diagrama se dividió en las principales ramas: sistemas, proceso, medio ambiente y persona. En primer lugar, en el factor sistema se identificaron diversas problemáticas relacionadas a la obsoleta infraestructura de sistema de gestión de información lo cual provocaba el extravió de

documentos. En segundo lugar, con respecto al factor proceso se identificaron demoras en la presentación de documentos internos y externos (proveedores y clientes) es decir, existía un alto rango de atención a los usuarios lo cual generaba molestia entre ellos. En tercer lugar, en el factor medio ambiente fue uno de los más perjudicados debido a que detuvo diversos procesos por los acontecimientos que surgieron a raíz de la pandemia del COVID – 19 (trabajo no presencial). Finalmente, en el factor persona existieron grandes problemas respecto al personal debido a la falta de sinergia entre las áreas que participaban del proceso comercial dirigido al cliente final.

Por otro lado en la figura 4, se puede apreciar el flujograma tradicional con respecto a la gestión comercial con el cliente en el cual se dividía en 3 categorías: Gestión comercial (actividades que inician desde el contacto con el cliente hasta el requerimiento de la solicitud) ,Gestión operativa (actividades que comienzan desde la generación de la cotización del cliente hasta la verificación del control de calidad) y Gestión de entrega (actividades que constan del envío del material multimedia al cliente hasta la garantía de los moldes y la matriz).

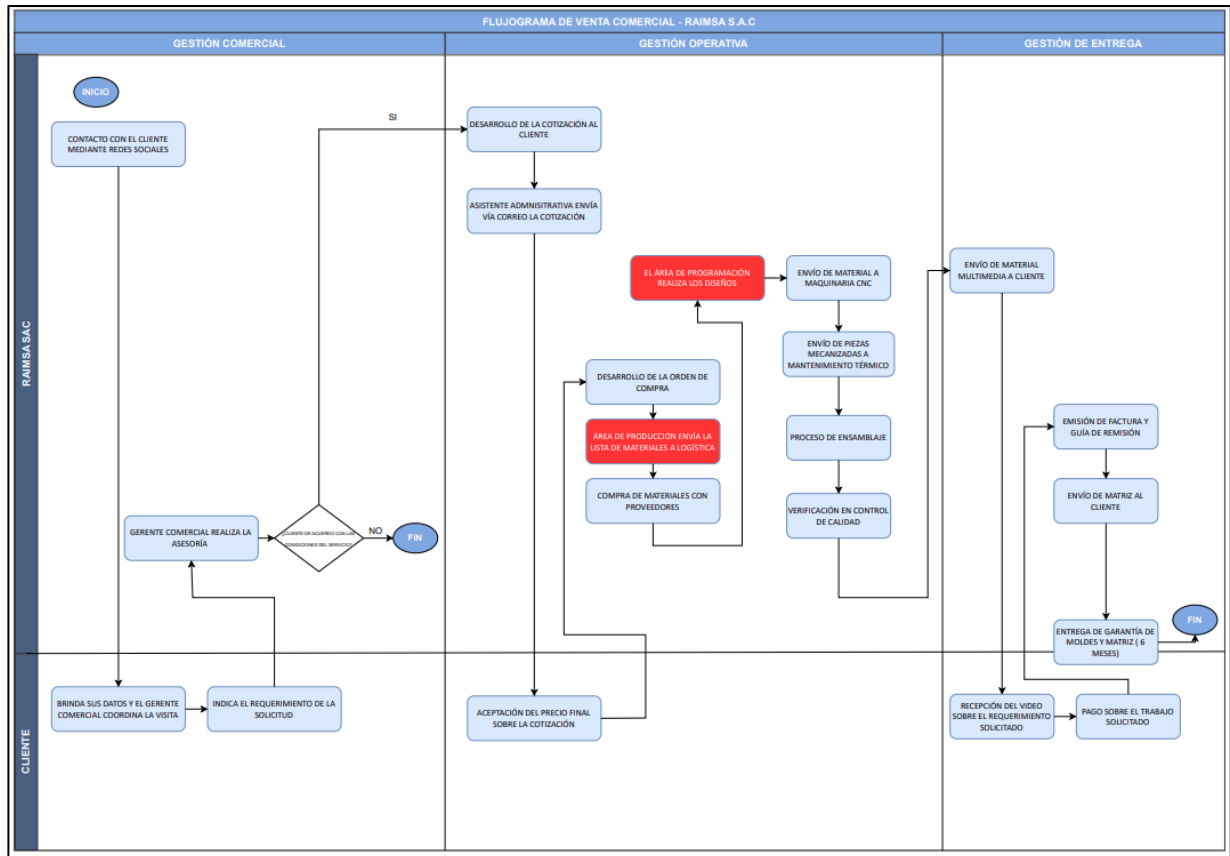
No obstante, en las actividades que conforman el flujograma se identificaron 2 cuellos de botella que no permitieron el adecuado funcionamiento de los procesos establecidos.

- El primer cuello de botella identificado está relacionado a la solicitud del duplicado de la lista de materiales de los clientes por parte del área de producción al área de logística, generando un reproceso, al originar constantes demoras en la atención de los requerimientos debido a que se

“MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL CON LOS CLIENTES EN LA EMPRESA RAIMSA SAC EN EL 2023. LIMA-PERU”
presentaba confusiones, las cuales no permitían un correcto orden en las solicitudes.

- El segundo cuello de botella identificado está relacionado a los diseños elaborados por el área de programación, esto se debe a que se destinaba un tiempo adicional en la creación de diseños que anteriormente fueron trabajados por dicha área, debido a que no existía un historial de compra de los pedidos anteriores del mismo cliente.

Figura 4: Flujograma de atención a clientes en una gestión comercial

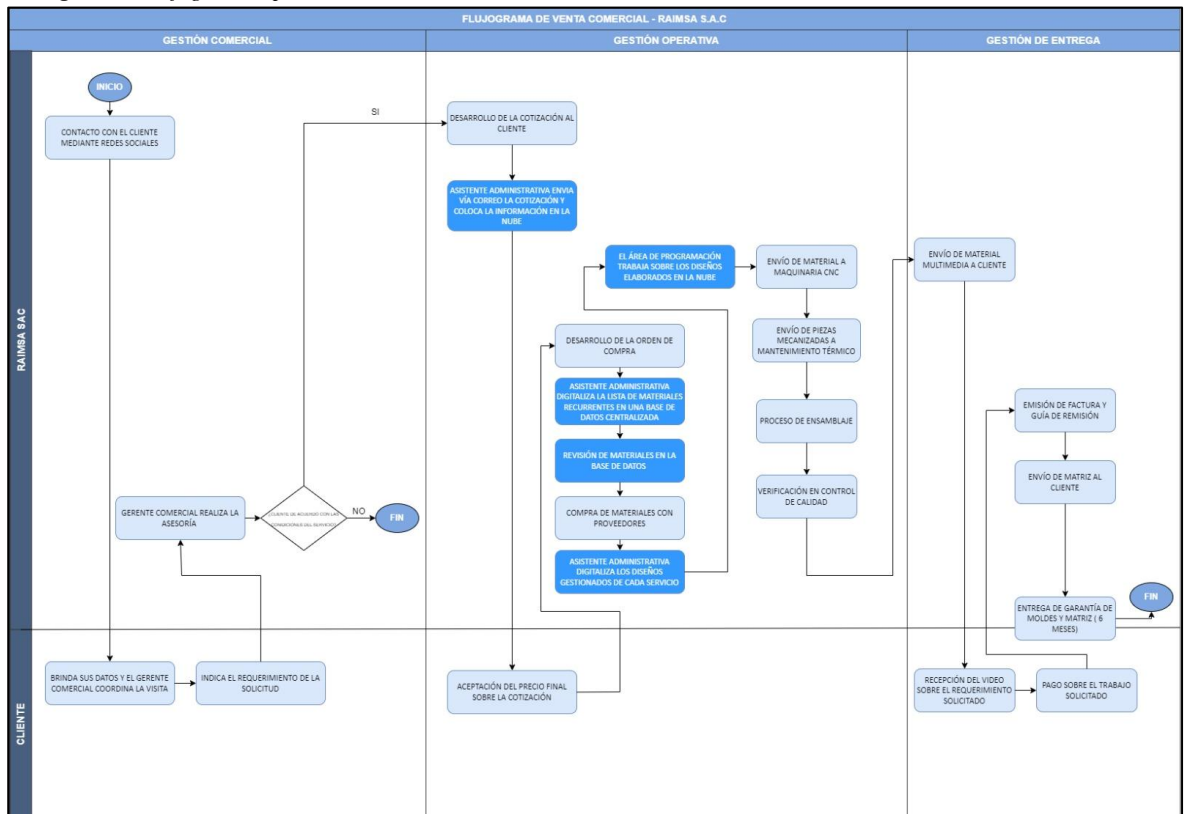


Nota: Flujograma de atención a clientes en una gestión comercial. Fuente: Raimsa SAC (Elaboración propia)

3.4.2 Planificación del proyecto de gestión documental

- Reestructurar el flujograma de gestión documental:** Este objetivo es importante dado que permitirá eliminar los cuellos de botella que se producían por las actividades en el flujograma tradicional. Asimismo, estos cuellos de botella se vieron reestructurados producto de la adecuada gestión documental, es decir, en la parte operativa respecto a la búsqueda de materiales, se determinó que estos documentos deben estar alojados en una base de datos a través de una nube. Caso similar ocurre en la gestión operativa con respecto a los diseños de los clientes recurrentes dado que se implementó una base de datos en línea para almacenar las imágenes escaneadas. En la figura 5, se evidencian las mejoras propuestas, a través del diseño de un nuevo flujograma, el cual fue elevado para la aprobación de la gerencia general de Raimsa SAC, siendo aceptado.

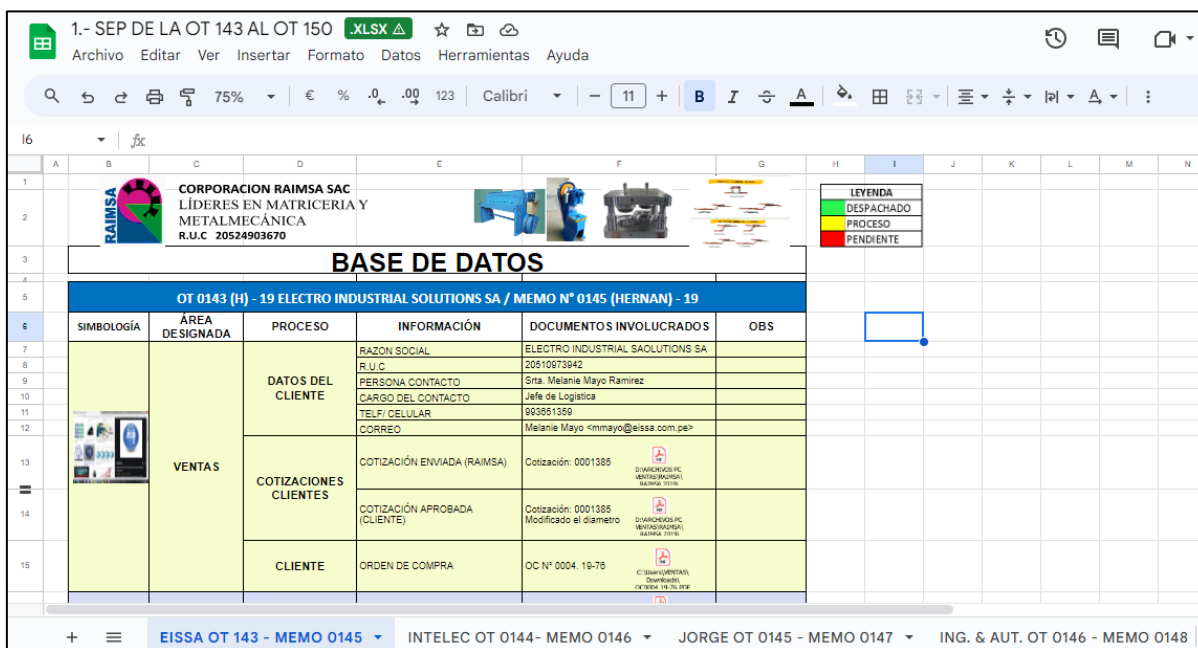
Figura 5: Flujograma Aprobado de Gestión Documental







Nota: Flujograma Flujograma Aprobado de Gestión Documental. Fuente: Raimsa SAC Perú, 2023 (Elaboración propia)

- Desarrollar un procedimiento normativo dirigido a los colaboradores en base a la gestión documental:** Este objetivo consistió en la elaboración de un procedimiento con los nuevos lineamientos que se deben aplicar en la nueva gestión documental en relación con las actividades de cada colaborador. (Ver Anexo 1: Procedimiento Normativo de Gestión Documental – RAIMSA S.A.C)
- Creación de una carpeta compartida en la nube (Google Drive) que permita visualizar la información e historial general de los clientes:** Este objetivo consistió en resguardar la información de todos los clientes. Asimismo, el uso de un a carpeta compartida en la nube contribuyo a que la información sea más accesible y centralizada de manera tal que, se podía contar con la información precisa y en línea.

Figura 6: Centralización de base de datos de Raimsa SAC

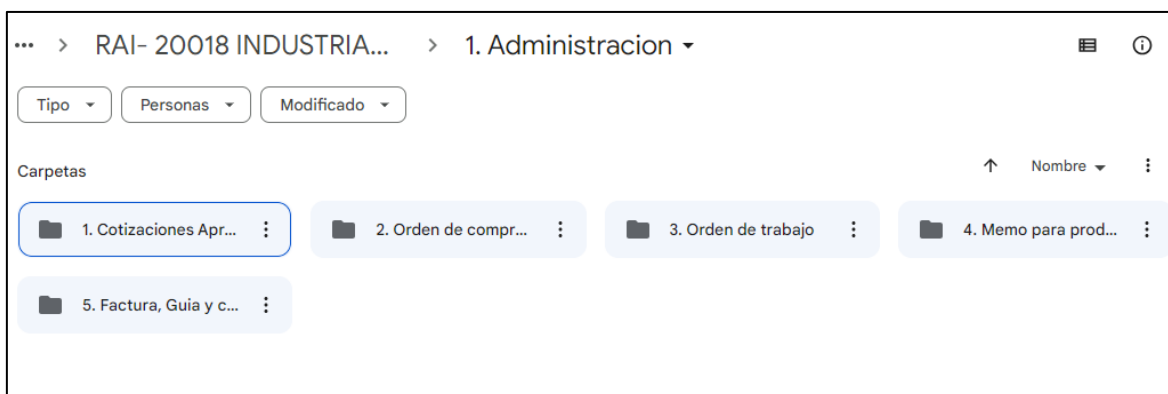


CORPORACION RAIMSA SAC LÍDERES EN MATRICERÍA Y METALMECÁNICA R.U.C. 20524903670							
BASE DE DATOS							
OT 0143 (H) - 19 ELECTRO INDUSTRIAL SOLUTIONS SA / MEMO N° 0145 (HERNAN) - 19							
SIMBOLOGÍA	ÁREA DESIGNADA	PROCESO	INFORMACIÓN	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS	OBS		
	VENTAS	DATOS DEL CLIENTE	RAZÓN SOCIAL	ELECTRO INDUSTRIAL SOLUTIONS SA			
			R.U.C	20510973842			
			PERSONA CONTACTO	Sra. Melanie Mayo Ramirez			
				CARGO DEL CONTACTO	Jefe de Logística		
				TELF/ CELULAR	993851359		
				CORREO	Melanie Mayo <mmayo@eissa.com.pe>		
		COTIZACIONES CLIENTES	COTIZACIÓN ENVIADA (RAIMSA)	Cotización: 0001385 			
			COTIZACIÓN APROBADA (CLIENTE)	Cotización: 0001385 Modificado el diametro 			
		CLIENTE	ORDEN DE COMPRA	OC N° 0004. 19-78 			

Nota: Base de datos centralizado correspondiente a los clientes de Raimsa SAC . Fuente: Raimsa SAC Perú, 2023 (Elaboración propia)

- **Digitalizar los documentos administrativos (cotizaciones, facturas, ordenes de compras, notas de crédito, guías de remisión) de cada cliente en una carpeta compartida:** Este objetivo consistió en simplificar los trabajos y/o documentos administrativos a través de una nube en el cual mantenía información (órdenes de compra, facturas, cotizaciones, notas de crédito, guías de remisión, entre otras). Asimismo, este nuevo proceso fue el más importante debido a que permitió la fluidez y la productividad de la búsqueda y entrega de documentos al cliente.

Figura 7: Base centralizada de documentos administrativos



Nota: Base de datos centralizado correspondiente a los documentos administrativos de Raimsa SAC. Fuente: Raimsa SAC Perú, 2023 (Elaboración propia)

3.4.3 Implementación del procedimiento

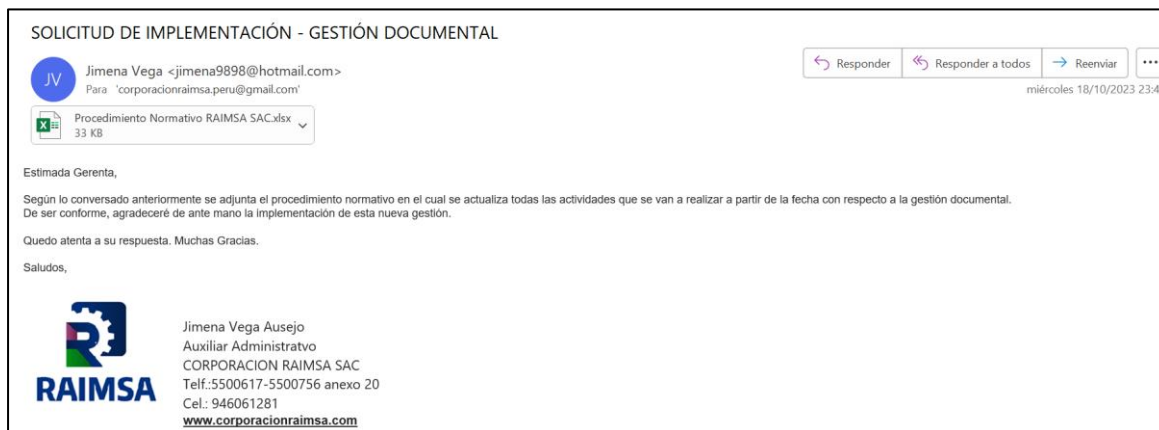
Finalmente, una vez implementado los objetivos se procede a validar a través de los indicadores la productividad y eficiencia que se ha logrado a través de las metas planteadas. No obstante, de manera semanal se solicitará al equipo propuestas de mejora que ayuden a buscar alternativas y así, puedan desarrollar sus actividades diarias con mayor facilidad.

“MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL CON LOS CLIENTES EN LA
EMPRESA RAIMSA SAC EN EL 2023. LIMA-PERU”

Asimismo, se observa en la figura 8 el comunicado que fue enviado a la gerencia

general indicando los nuevos lineamientos y actividades a implementarse.

Figura 8 : Solicitud de aprobación de procedimiento normativo – Gestión Documental



SOLICITUD DE IMPLEMENTACIÓN - GESTIÓN DOCUMENTAL

JV Jimena Vega <jimena9898@hotmail.com>
Para 'corporacionraimsa.peru@gmail.com'


Procedimiento Normativo RAIMSA SAC.xlsx
33 KB

Estimada Gerenta,

Según lo conversado anteriormente se adjunta el procedimiento normativo en el cual se actualiza todas las actividades que se van a realizar a partir de la fecha con respecto a la gestión documental. De ser conforme, agradeceré de ante mano la implementación de esta nueva gestión.

Quedo atenta a su respuesta. Muchas Gracias.

Saludos,

 Jimena Vega Ausejo
Auxiliar Administrativo
CORPORACION RAIMSA SAC
Telf.: 5500617-5500756 anexo 20
Cel.: 946061281
www.corporacionraimsa.com

Nota: Solicitud de aprobación de procedimiento normativo – Gestión Documental de Raimsa SAC. Fuente:

Raimsa SAC Perú, 2023 (Elaboración propia)

4. CAPITULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo, se detallarán los resultados en base al planteamiento de los objetivos específicos y medición de indicadores:

Objetivo Específico 1: Reestructurar el flujograma de gestión documental

Para lograr este objetivo se convocó una reunión con todas las áreas involucradas que participan en el proceso del flujograma de gestión documental con el cliente. Asimismo, se eligió el indicador de “Tiempo de Atención con el Cliente”, de esta manera lo que se deseó medir es el tiempo dedicado a cada cliente de tal manera que, esta gestión disminuya y no se genere reprocesos. Esto se logró a partir de la reestructuración que se realizó en el flujograma, en el cual se implementaron actividades para la digitalización documental, de tal manera que se reduzca el tiempo de atención al cliente. Durante la implementación del proyecto, el ratio de atención se mantuvo de la siguiente manera:

Tabla 2: Análisis de tiempo de atención al cliente antes de la implementación.

Duración del Proyecto	Tiempo Real de Atención (expresado en días)	Tiempo programado de Atención (expresado en días)	Indicador
Semana 01	20	15	133%

Nota. Análisis de tiempo de atención al cliente antes de la implementación. Elaboración Propia.

Tabla 3: Análisis de tiempo de atención al cliente post - implementación

Duración del Proyecto	Tiempo Real de Atención (expresado en días)	Tiempo programado de Atención (expresado en días)	Indicador
Semana 02	18	15	120%
Semana 03	15	15	100%
Semana 04	11	15	73%

Nota. Análisis de tiempo de atención al cliente post - implementación. Elaboración Propia.

Según la Tabla 2 y 3, se puede visualizar que el indicador en la semana 01 tenía un porcentaje del 133%, esto significa que se destinaba un sobretiempo a la actividad programada para realizar las matrices. Sin embargo, a raíz de la reestructuración del flujograma, en la semana 04 se logró reducir el tiempo de atención en 11 días obteniendo un porcentaje del 73%, lo cual se concluye que la empresa logró incrementar en un 27% de productividad respecto al tiempo real de atención obteniendo 4 días de desfase.

Objetivo Especifico 2: Desarrollar un procedimiento normativo dirigido a los colaboradores en base a la gestión documental actual

Para lograr este objetivo se implementó una serie de actividades a través de un manual aprobado por la Gerencia. En dicho documento, se establecieron lineamientos que permitieron optimizar los recursos de la empresa, en función a la gestión documental. Asimismo, se colocó mayor énfasis en la parte de la gestión de cobranza y la satisfacción del cliente dado que estos puntos representan un importante desempeño para la compañía. Se evaluó de la siguiente manera:

Tabla 4: Análisis del tiempo de atención en la gestión de cobranza antes de la implementación

Duración del Proyecto	Tiempo Real de Atención (expresado en días)	Tiempo programado de Atención de Cobranza (expresado en días)	Indicador
Semana 01	12	7	170%

Nota. Análisis del tiempo de atención en la gestión de cobranza antes de la implementación. Elaboración Propia.

Tabla 5 Análisis del tiempo de atención en la gestión de cobranza post implementación.

Duración del Proyecto	Tiempo Real de Atención (expresado en días)	Tiempo programado de Atención de Cobranza (expresado en días)	Indicador
Semana 02	11	7	150%
Semana 03	8	7	110%
Semana 04	5	7	71%

Nota. Análisis del tiempo de atención en la gestión de cobranza post implementación. Elaboración Propia.

Según la Tabla 4 y 5, se puede observar que el tiempo real que se destinaba para la gestión de cobranza a los clientes representaba un porcentaje alto de 170%, esto significa que la empresa destinaba un sobretiempo de atención en las cobranzas a sus clientes. No obstante, ya con el procedimiento y los lineamientos establecidos en el flujograma, se logró reducir este indicador en 71%, lo cual concluye que la productividad mejoró en un 29%, en términos de días, esta actividad se redujo a 2 días laborados.

Respecto al indicador de satisfacción del cliente se realizó de la siguiente manera:

Tabla 6: Análisis de Satisfacción del Cliente antes de la implementación

Duración del Proyecto	Nº de quejas recepcionadas	Nº de clientes atendidos	Indicador
Semana 01	14	36	38%

Nota. Análisis de Satisfacción del Cliente antes de la implementación. Elaboración Propia.

Tabla 7: Análisis de Satisfacción del Cliente post implementación

Duración del Proyecto	Nº de quejas recepcionadas	Nº de clientes atendidos	Indicador
Semana 02	12	40	30%
Semana 03	9	38	23%
Semana 04	5	39	13%

Nota. Análisis de Satisfacción del Cliente post implementación. Elaboración Propia.

Según la Tabla 6 y 7, se puede observar que, al inicio del diagnóstico, la empresa no evaluaba la atención de sus clientes post – venta por lo que se generaban constantes reclamos por la demora en los tiempos de atención en la empresa. Sin embargo, a partir de la identificación de las mejoras, se implementaron nuevas actividades para disminuir el tiempo de atención. Al iniciar esta implementación, se contaba 12 reclamos por semana en promedio, lo cual era un indicador sumamente negativo para la empresa. De acuerdo con estos nuevos alcances de mejora, este indicador se pudo reducir de 38% a 13%, lo cual conlleva a que se tomen medidas preventivas respecto a la atención del cliente brindando un servicio de calidad, más transparente y de manera personalizada.

Objetivo Específico 3: Creación de un carpeta compartida en la nube (Google Drive) que permita visualizar la información e historial general de los clientes.

Para lograr este objetivo, se diseñó una carpeta compartida en la nube (Google Drive) en el cual permitía verificar la historia del cliente, es decir, la lista de materiales solicitados, ficha técnica del cliente, último servicio realizado, costo de la mano de obra por dicha solicitud, entre otros (Ver Anexo 2: Lista de clientes codificados en la carpeta compartida). De tal manera que, permitió un orden en la atención de la solicitud y se evitaba la duplicidad por pérdida de documentos. Se evaluó de la siguiente manera:

Tabla 8: Análisis de % de documentos duplicados antes de la implementación

Duración del Proyecto	N° de solicitudes de trabajos duplicados por pérdida	N° de trabajos totales	Indicador
Semana 01	29	35	83%

Nota. Análisis de % de documentos duplicados antes de la implementación. Elaboración Propia.

Tabla 9: Análisis de % de documentos duplicados post implementación

Duración del Proyecto	N° de solicitudes de trabajos duplicados por pérdida	N° de trabajos totales	Indicador
Semana 02	18	34	53%
Semana 03	7	35	20%
Semana 04	0	36	0%

Nota. Análisis de % de documentos duplicados post implementación. Elaboración Propia.

Según la Tabla 8 y 9 , se muestra el porcentaje de solicitudes de trabajo que se han duplicado a raíz de la pérdida de dichos documentos representando un 83%, esto se debe a que existían trabajos recurrentes y no se mantenía un orden de administración respecto a dichos documentos. Sin embargo, mediante la implementación de una carpeta compartida en la nube el porcentaje de documentos duplicados se redujo en 0%, es decir, no existe ningún documento archivados en files físicos debido a que toda la información se encuentra digitalizada.

Objetivo Especifico 4: Digitalizar los documentos administrativos (cotizaciones, facturas, ordenes de compras, notas de crédito, guías de remisión) de cada cliente en una carpeta compartida.

Para lograr este objetivo, se procedió con la creación de un sistema integral en la gestión comercial de la empresa hacia el cliente, es decir, se implementó una carpeta compartida en el Google drive con el nombre de cada cliente de manera tal que optimizaba el flujo de atención. Esta mejora permitió mantener una gran cantidad de documentos

digitalizados y medir el porcentaje de papel empleado producto de la documentación de los clientes. Se evaluó de la siguiente manera:

Tabla 10: Análisis de la cantidad de documentos digitalizados antes de la implementación.

Duración del Proyecto	N° de trabajos digitalizados	N° de trabajos recibidos	Indicador
Semana 01	2	20	10%

Nota. Análisis de la cantidad de documentos digitalizados antes de la implementación. Elaboración propia.

Tabla 11: Análisis de la cantidad de documentos digitalizados post implementación.

Duración del Proyecto	N° de trabajos digitalizados	N° de trabajos recibidos	Indicador
Semana 02	7	24	29%
Semana 03	15	25	60%
Semana 04	26	27	98%

Nota. Análisis de la cantidad de documentos digitalizados post implementación. Elaboración propia

Según la Tabla 10 y 11, existía una gran cantidad de trabajos que eran recibidos, pero la documentación al realizar de manera física era un poco inestable representando así un 10% de archivos digitalizados. No obstante, a partir de la creación de un carpeta compartida en la nube (Google Drive), la gestión documental de los archivos de cada cliente se fue implementando, lo cual hasta la fecha logró un 98% de documentos digitalizados en una carpeta por nombre de cliente. Por otro lado, el 2% restante no se pudo digitalizar debido a que existe un área donde no se encuentra abastecimiento de computadoras.

Respecto al indicador de porcentaje de papel empleado, se realizó lo siguiente:

Tabla 12: Análisis de porcentaje de papel empleado en documentos de clientes antes de la implementación.

Duración del Proyecto	Cantidad de papel empleado (expresado en Kg)	Cantidad de papel comprado (expresado en Kg)	Indicador
Semana 01	10	10	100%

Nota. Análisis de porcentaje de papel empleado en documentos de clientes antes de la implementación.

Elaboración propia.

Tabla 13: Análisis de porcentaje de papel empleado en documentos de clientes post implementación.

Duración del Proyecto	Cantidad de papel empleado (expresado en Kg)	Cantidad de papel comprado (expresado en Kg)	Indicador
Semana 02	8	10	80%
Semana 03	6	11	55%
Semana 04	2	10	20%

Nota. Análisis de porcentaje de papel empleado en documentos de clientes post implementación. Elaboración propia

Según la Tabla 12 y 13, se puede visualizar que existía una gran cantidad de papel comprado lo cual se usaba el 100% de lo establecido. Sin embargo, a partir de la creación de un sistema integral digitalizado, durante la semanas de evaluación, se logró reducir en un 80% el uso de papel, esto debido a que existe trabajos y áreas donde se abastecen de computadoras y se deben enviar las órdenes de compra de manera impresa para la gestión del servicio y a su vez, generaría una disminución de costos.

5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El desarrollo de la presente investigación se aplicaron los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas en la carrera universitaria de Administración, así como en la experiencia laboral que se obtuvo en dicha empresa, a fin de solucionar y mejorar la gestión documental con los clientes en la empresa Raimsa SAC.

Debido a los cambios suscitados posterior a la pandemia se propuso llevar a cabo un proyecto de mejora el cual consistía en mejorar la gestión documental de la empresa en diversas aristas de cada área.

- Se implementó un procedimiento normativo en la empresa dado que no contaba con acciones establecidas que permitan mejorar la gestión documental en cada una de sus actividades.
- Se propuso evaluar a los clientes que realizaban reclamos a los servicios brindados por Raimsa SAC. Con las mejoras en el flujograma se pudo reducir considerablemente el tiempo de atención y con ello, la disminución de los reclamos.
- Se integraron las actividades recurrentes de Raimsa SAC en una nube (Google Drive) lo cual permitió llevar un mayor control, resguardo y seguimiento de la cobranza.

5.1.1 Lecciones aprendidas

En el presente trabajo de investigación se aprendieron las siguientes lecciones:

- La constante comunicación y predisposición para evaluar a profundidad sus falencias y realizar mejoras en el área de Operaciones, Comercial y Logística.
- Establecer seguimientos y tiempos de atención para cada actividad de mejora, lo que permitió estandarizar cada proceso al tiempo y fecha correcta.
- Definir lineamientos de mejora en los procedimientos normativos, los cuales estén de acuerdo los colaboradores de la empresa y los jefes de cada área.

5.1.2 Competencias

En el presente trabajo de investigación se desarrollaron las siguientes competencias:

- Mentalidad sistémico digital, dado que me permitió interconectar ideas y experiencias con los trabajadores de la empresa para lograr un objetivo a desarrollarse mediante una solución digital.
- Resolución de problemas, se logró establecer un consenso entre los trabajadores de las áreas involucradas en ciertas actividades que se debían optimizar. Asimismo, se pudo concretar un conjunto de ideas de tal manera que se presentó una solución viable para cada actividad correspondiente.

- Responsabilidad social y ciudadanía, logré identificar que se puede reducir costos si se promueve una gestión de manera digital y a su vez que contribuya con el menor uso de papel en los documentos brindados al cliente.

5.2 Recomendaciones

Con respecto a la experiencia adquirida en Raimsa SAC, se detalla las siguientes recomendaciones:

- Respecto al objetivo específico 1, se recomienda implementar programas de procesos documentales que permitan actualizar en línea ciertas actividades nuevas o recurrentes.
- Respecto al objetivo específico 2, se propone revisar el procedimiento normativo a fin de detectar en la práctica, nuevas acciones de retroalimentación dentro de la mejora continua de la gestión documental.
- Respecto al objetivo específico 3, se recomienda la compra de un espacio en la nube con mayor tamaño de carga y procesamiento que permita visualizar de manera inmediata los requerimientos pasados, en progreso y finalizados de cada cliente.
- Respecto al objetivo específico 4, se propone la gestión semanal de estos documentos dado que poseen una gran cantidad de información del cliente.

- Alonso, J. (2019). Elementos de un sistema de gestión documental. *Universitat Oberta de Catalunya*.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/6/GestionDocumental_Mo_dulo2_ElementosDeSistemaDeGestionDocumental.pdf
- Álvarez, B. (2017). Los repositorios digitales para la conservación. Un acercamiento a la preservación digital a largo plazo. *Ciencias de la Información*, 48(2), 15-22.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181454540003>
- Álvarez Moreno, MR, (2006). Procesamiento y gestión digital de la información. *Biblioteca Universitaria*, 9 (2), 144-151.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28590206>
- Artiles, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba *Universidad de La Habana. La Habana, Cuba*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009000500002&script=sci_arttext&tlng=pt
- Barrial, A. (2017). Formación en gestión documental a gestores y técnicos de archivos institucionales municipales. Mendive. *Revista de Educación*, 15 (2), 226-241.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000200010&lng=es&tlng=en.
- Berghout, E. (2020) COVID and Opportunities for Information Systems Management Research. *Information Systems Management*, 37(4), 357-360.
<https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1820640>

- Bolek, V., Romanova A., Korcek F. (2023). The Information Security Management Systems in E-Business. *Journal of Global Information Management*, 31(1), 27-29. <https://DOI: 10.4018/JGIM.31683>
- Bustelo-Ruesta, C. (2011). Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades. *Profesional De La información*, 20(2), 129–134. <https://doi.org/10.3145/epi.2011.mar.01>
- Castro, E., Castillo J., Raymundo, C., Perez, M., Dominguez, F. (2022). Digitization model for costs and operating times reduction in Peruvian Banks. *Energy Reports*, 8(9), 639-652. <https://doi.org/10.1016/j.egy.2022.07.098>
- Cerna, A., Delgado, J., Canales, H.(2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Cisneros, E., Quinde D., Álvarez P. (2019). Digitalización de documentos en una Institución de Educación Superior: beneficios de las aplicaciones móviles para escaneo. *Revista Carácter*, 7(1), 1390-7662. <https://doi.org/10.35936/caracter.v7i1.57>
- D'Alos-Moner, A. (2006). Gestión documental: Cuestiones a considerar antes de una implementación. *Profesional de la información*, 15 (3), 222-226. http://eprints.rclis.org/9382/1/vol15_3.6.pdf
- Farrell, K., & Lute, J. (2005). Document-management technology and acquisitions workflow: A case study in invoice processing. *Information Technology and Libraries*, 24(3), 117–122. <https://doi.org/10.6017/ital.v24i3.3372>
- General de la Nación, A. (2022). Manual de digitalización de documentos. *Boletín Del Archivo General De La Nación*, 9(10), 41-117. <https://bagn.archivos.gob.mx/index.php/legajos/article/view/2001>

- Guarín, G., Rojas, M., & Álvarez, M. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 12(2), 127-147. <https://doi.org/10.15332/24631140.5941>
- Guevara, H., Huarachi, L., Lozano, G. & Vértiz, J. (2021). Gestión del cambio en organizaciones educativas pospandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 178-191. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223012>
- Han, J., Wang, C., Miao, J., Lu, MX., Wang, YC., Shi, J. (2021). Research on Electronic Document Management System Based on Cloud Computing. *CMC-COMPUTERS MATERIALS & CONTINUA*, 66(3), 2645-2654. <https://doi:10.32604/cmc.2021.014371>
- Herrera, J. (2005). El Libro Antiguo como objeto de Arte y la Digitalización. *Razón y Palabra*, 45, 1605-4806. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520623008>
- Hwang S, Jung S, Kang S, Cha HS, Chung SH, Lee D. Development of a Document Management System for the Standardization of Clinical Laboratory Documents. *Ann Lab Med*, 33(6),441 - 448. <https://doi.org/10.3343/alm.2013.33.6.441>
- Kim, H. & Maltceva, N. (2022). Digitization of Libraries, Archives, and Museums in Russia. *Information Technology and Libraries*, 41 (4), 32. <https://doi.org/10.6017/ital.v41i4.13783>
- Lafia, S., Bleckley, D., Alexander, J. (2023). Digitizing and parsing semi-structured historical administrative documents from the GI Bill mortgage guarantee program. *Journal of documentation*, 79 (7), 225-239. <https://doi.org/10.1108/JD-03-2023-0055>
- Leonor, N. (2010). La gestión documental. Conceptos básicos http://www.ccinfo.com.ar/v2/wp-content/uploads/2016/01/DT_020.pdf

Martín R. & Fernández J. (2013). La digitalización como eje de transformación de las

agencias de medios españolas. *Pensar la Publicidad: Revista Internacional de*

Investigaciones Publicitarias, 6(2), 427-445.

https://doi.org/10.5209/rev_PEPU.2012.v6.n2.41243

Ministerio de Fomento. (2019,1 de noviembre). *GESTIÓN DOCUMENTAL*

[https://www.portcastello.com/wp-](https://www.portcastello.com/wp-content/uploads/2019/11/NIVEL1_Manual_GESTION_DOCUMENTAL.pdf)

[content/uploads/2019/11/NIVEL1_Manual_GESTION_DOCUMENTAL.pdf](https://www.portcastello.com/wp-content/uploads/2019/11/NIVEL1_Manual_GESTION_DOCUMENTAL.pdf)

Mirkovic, IB., Bolanca Z. (2023). Storage of Documents as a Function of Sustainability.

Sustainability, 15(5), 3964. <https://doi.org/10.3390/su15053964>

Ogilvie, B. (2016). Scientific Archives in the Age of Digitization. *The university of*

chicago press journals , 107 (1), 77-85. <https://doi.org/10.1086/686075>

Ponjuan Dante, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del

conocimiento: evolución y sinergias. *Comunicación preliminar. Ciencias De La*

Información,36(3) 67–71. <https://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/160>

Russo, G. P. (2009) *Gestión documental en las organizaciones*. UOC.

[https://books.google.es/books?id=AOkL0OYJp54C&lpg=PA7&ots=XvYSVPv](https://books.google.es/books?id=AOkL0OYJp54C&lpg=PA7&ots=XvYSVPvTdm&dq=gestion%20documental%20digital%20articulos%20cientificos&lr&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false)

[Tdm&dq=gestion%20documental%20digital%20articulos%20cientificos&lr&h](https://books.google.es/books?id=AOkL0OYJp54C&lpg=PA7&ots=XvYSVPvTdm&dq=gestion%20documental%20digital%20articulos%20cientificos&lr&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false)

[l=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=AOkL0OYJp54C&lpg=PA7&ots=XvYSVPvTdm&dq=gestion%20documental%20digital%20articulos%20cientificos&lr&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false)

Sabés, F. (2008). Los documentos y archivos: Una necesaria revisión histórica para

afrentar el reto de la e-administración pública. *Enlace*, 5(2), 31-45.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000200004&lng=es&tlng=es)

[75152008000200004&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000200004&lng=es&tlng=es)

Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación

empresarial. *Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y*

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332625003>

Schaefer, M & Lima, E. (2012). Evaluación y clasificación de documentos: un análisis de su aplicación en un sistema de gestión documental de archivo digital.

Clasificación y evaluación de documentos: análisis de sus aplicaciones en un sistema de gestión de documentos archivísticos digitales. *PERSPECTIVAS EM CIENCIA DA INFORMACAO*, 17 (3), 137-154. <https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000300010>

Sierra, L. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35 (3), 243-255.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762012000300001&lng=en&tlng=es.

Sosa del Angel, C., Caballero Rico, F., Guzmán García, J., & Perales Garza, C. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista General de Información y Documentación*, 32(1), 243-265.

<https://dx.doi.org/10.5209/rgid.82947>

UAIP y Universidad de la República. (2020, 6 de abril). *Guías técnico-metodológicas de Gestión Documental y Administración de Archivos*. <https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/04/Gu%C3%ADa-tecnica-gestion-documental-uaip.pdf>

Vargas, W., Moreno, A., Oñate, A., & Sanabria, M. (2021). Importancia del big data en un gestor documental para las entidades públicas de Colombia. *SIGNOS- Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(1), 1-21.

<https://doi.org/10.15332/24631140.6345>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Procedimiento Normativo de RAIMSA SAC.



CORPORACION RAIMSA SAC
RUC: 20524903670

RAIMSA PROCEDIMIENTO NORMATIVO DE GESTIÓN
DOCUMENTAL

Versión: 1.1	28 de enero del 2023	
Ate	Responsable	Jimena Vega
Sra. Rita Ausejo	Teléfono	970 789 130
Gerente General	E-mail	jimena9898@hotmail.com
Asunto: Actualización de actividades - Gestión Documental		

Estimado (a):

Por medio de la presente le hacemos llegar la actualización de las siguientes actividades:

N°	Descripción	Fecha Inicio	Hora
1	Los documentos (facturas, guía de remisión, contratos, ordenes de compra) serán digitalizados, enviados y resguardados en un Drive en el siguiente enlace: <i>Ficha - "Nombre Cliente"</i>	29.01.23	10:00am
2	La información de los materiales solicitados al cliente se digitalizará y se resguardarán en un Drive en el siguiente enlace: <i>"Materiales - Nombre Cliente"</i>	29.01.23	11:00am
3	Se actualizó los sistema de gestión de cobranza para una rápida atención de cobro a clientes en la página web	01.02.23	3:00pm
4	En el área de Caja, se habilitó una encuesta que el cliente deberá llenar de manera obligatoria para evaluar el servicio otorgado.	02.02.23	10:00am
5	Se actualizó el presupuesto destinado al costo sobre papelería. Revisar el monto del centro de costos	29.01.23	09:00am

Por favor, su apoyo con la aprobación.
Muchas gracias.

Jimena Vega
Asistente Administrativa

CORPORACIÓN RAIMSA S.A.C.

RITA AUSEJO ACOSTA
GERENTE GENERAL

Rita Ausejo A.
Gerente General

ANEXO N° 2 Lista de clientes codificados en la carpeta compartida

