

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y SU USO EFICIENTE EN UN ORGANO RESOLUTIVO DE UNA INSTITUCION PUBLICA, LIMA - PERÚ 2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Lizeth Geraldine Perales Antay

Asesor:

Lic. Guillermo Juniors Morales Benavides
<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Lima - Perú

2024

INFORME DE SIMILITUD

EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y SU USO EFICIENTE EN UN ORGANO RESOLUTIVO DE UNA INSTITUCION PUBLICA, LIMA - PERU 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
2	es.wikisource.org Fuente de Internet	1 %
3	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	1 %
4	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia Trabajo del estudiante	1 %
5	dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com Fuente de Internet	1 %
6	www.ecolex.org Fuente de Internet	<1 %
7	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
8	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %

Tabla de contenidos

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	45
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	57
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	76
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio	61
Tabla 2: Fácil acceso al Sistema de Gestión Documental (SGD).....	62
Tabla 3: Forma que se encuentran organizados los ítems o categorías en el SGD..	63
Tabla 4: Creación de documentos de manera ágil en el SGD.....	64
Tabla 5: Facilidad de la elaboración de documentos a través de las plantillas estándar del SGD.....	65
Tabla 6: Recepción de documentos de manera más rápida a través del SGD.....	66
Tabla 7: Confiabilidad del SGD para almacenar y/o resguardar los documentos...	67
Tabla 8: Generación de alertas cuando se asigne un documento a través del SGD.	68
Tabla 9: Difusión de los documentos de manera más rápida a través del SGD	69
Tabla 10: Disponibilidad de los documentos en el SGD.....	70
Tabla 11: Integración de la firma digital en el SGD.....	71
Tabla 12: Uso de manera eficiente del SGD.....	72
Tabla 13: Uso eficiente del SGD contribuye al logro de los objetivos del área.....	73
Tabla 14: Atención de los requerimientos o solicitudes se realiza dentro del plazo	74
Tabla 15: Mejora en el tiempo de atención de las solicitudes o requerimientos a través del SGD.....	75
Tabla 16: Capacitaciones sobre el uso del SGD permite acelerar los tiempos.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cronograma de gobierno electrónico y digital en Perú.....	11
Figura 2: Estado de GovTech en el mundo, por grupos GTMI, 2022.....	12
Figura 3: Sistema de Gestión Documental	15
Figura 4: Bandeja del Sistema de Gestión Documental.....	16
Figura 5: Organigrama del Indecopi.....	38
Figura 6: Fácil acceso al Sistema de Gestión Documental (SGD).....	62
Figura 7: Forma que se encuentran organizados los ítems o categorías en el SGD...63	
Figura 8: Creación de documentos de manera ágil en el SGD.....	64
Figura 9: Facilidad en la elaboración de documentos a través de las plantillas.....	65
Figura 10: Recepción de documentos de manera más rápida a través del SGD.....	66
Figura 11: Confiabilidad del SGD para almacenar y/o resguardar los documentos..67	
Figura 12: Generación de alertas al asignar un documento a través del SGD	68
Figura 13: Difusión de los documentos de manera más rápida a través del SGD....	69
Figura 14: Disponibilidad de los documentos en el SGD.....	70
Figura 15: Integración de la firma digital en el SGD.....	71
Figura 16: Uso de manera eficiente del SGD.....	72
Figura 17: Uso eficiente del SGD contribuye al logro de los objetivos del área.....	73
Figura 18: Atención de los requerimientos o solicitudes se realiza dentro del plazo.74	
Figura 19: Mejora en el tiempo de atención de las solicitudes o requerimientos a través del SGD.....	75

Figura 20: Capacitaciones sobre el uso del SGD permite acelerar los tiempos.....	76
Figura 21: Protocolo de incorporación del personal DLC	77
Figura 22: Memorando interno.....	78

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiente se enfoca en el Sistema de Gestión Documental (SGD) aplicación que utilizan muchas instituciones públicas y se ha determinado si hay un uso eficiente y si el personal conoce sobre su finalidad y las funcionalidades. Es así que a través de una encuesta se determinó que más del 50% de los colaboradores de la Dirección Nacional de Investigación y Promoción de la Libre Competencia consideran que no se utiliza eficientemente el SGD, razón por la cual se planteó la necesidad de realizar un protocolo identificando los temas que debe conocer una persona que se incorpora a la Dirección, dentro de este protocolo se dispuso capacitar y dar a conocer la finalidad de la utilidad de esta herramienta ya que el uso eficiente de este sistema está relacionado con el logro de los objetivos y los tiempos de atención de los documentos.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Plataforma del Estado Peruano. (s. f.).

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/organizacion>

Giménez, L. (2021, 2 agosto). La buena digitalización no sucede sola: requiere buenas decisiones humanas. *Gobernarte*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-buena-digitalizacion-no-sucede-sola-requiere-buenas-decisiones-humanas/>

Jorge Valera, J. A. (2023). Sistema de gestión documental durante la pandemia en una institución pública de Lima, 2022.

Ley de Gobierno Digital | Plataforma Nacional de Datos Abiertos. (s. f.).

[https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-](https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital#:~:text=El%20Decreto%20Legislativo%20N%C2%B0,digitales%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.)

[digital#:~:text=El%20Decreto%20Legislativo%20N%C2%B0,digitales%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.](https://www.datosabiertos.gob.pe/ley-de-gobierno-digital#:~:text=El%20Decreto%20Legislativo%20N%C2%B0,digitales%20en%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.)

Martín, M. P. (2021). El proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica entre el año 2016 y el año 2019. Caso: el Ministerio de Justicia y Derechos

Humanos de la Nación. Torcuato Di Tella.

https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/11229/MPP_2021_Martin.pdf?sequence=1

Merida C. (2016b). Implementación de un sistema de gestión documental para la Cámara Boliviana de Exportadores de quinua y productos Orgánicos.

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/7708>

Mimbela Taboada, S. E. (2020). Propuesta de mejora del flujo documental en la subgerencia de gestión documental de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Narvaez Ñahuazo, W. A. (2015). Sistema de gestión documental para la Universidad Regional Autónoma de los Andes Extensión Ibarra. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDES - IBARRA”.

NetDocuments. (2023, 25 julio). What is a Document Management System? ¿Cómo funcionan los sistemas de gestión de documentos? <https://es-mx.netdocuments.com/blog/document-management-systems-part-1-what-is-a-dms>

OECD Digital Government in Perú. (2019b). OECD digital government in Perú. <https://www.oecd.org/countries/peru/digital-government-in-peru-0c1eb85b-en.htm>

ONPE comparte exitoso sistema de gestión documentaria con otras instituciones públicas. (2018, 9 noviembre). ONPE. <https://www.onpe.gob.pe/sala-prensa/notas-prensa/onpe-comparte-exitoso-sistema-gestion-documentaria-con-otras-instituciones-publicas/>

Portal del Estado peruano. (s. f.). <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>

Transformación digital. (s. f.). Categorías - Presidencia del Consejo de Ministros - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/tema/transformacion-digital>

Ramirez Perez, E. (2023). Sistema de gestión documental y satisfacción social en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2021.

Reaño Ortiz, P. (2023). Sistema Gestión Documental y la satisfacción de los usuarios internos del Programa Nacional de Bienes Incautados 2021.

Redacción. (2020, 19 marzo). El impacto de la transformación digital en las empresas. Grupo Milenio. <https://www.milenio.com/tecnologia/el-impacto-de-la-transformacion-digital-en-las-empresas>

Resolución de Secretaría de Gobierno Digital n.º 001-2017-PCM/SEGDI. (s. f.). Normas y documentos legales - Presidencia del Consejo de Ministros - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>

Rodriguez Chavez, E. S. (2018). La eficiencia y la gestión en el sector público. Una revisión sistemática.

Russo P. (2009) Gestión documental en las organizaciones. (s. f.). Google Books. https://books.google.com.pe/books?id=BvbSmAEACAAJ&source=gbs_book_other_versions

Sistema de Gestión Documental - OSITRAN. (s. f.). Informes y publicaciones - Presidencia del Consejo de Ministros - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2002689-sistema-de-gestion-documental-ositran>

SGD - indecopi. (s. f.). <https://www.indecopi.gob.pe/web/sgd/home>

Sparrow, Asociación de Contribuyentes del Perú, Stiftung. (2020). La transformación digital y los servicios públicos en el Perú.

Solano, D. (2014, 10 abril). <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas>.
conexion-esan.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas>

Taípe Condor, S. J. (2022). Sistema de gestión documental y su relación en la celeridad procesal en una entidad peruana.

Tafur Mejía, V. C. (2020). Propuesta de sistema integrado de gestión documental y gestión administrativa de la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua.

Tecnologías digitales. (s. f.). Categorías - Presidencia del Consejo de Ministros - Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/tema/tecnologias-digitales>

World Bank. 2022. GovTech Maturity Index, 2022 Update: Trends in Public Sector Digital Transformation. Equitable Growth, Finance and Institutions Insight - Governance;. © Washington, DC. <http://hdl.handle.net/10986/38499> License: CC BY 3.0 IGO.”