



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

**“OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN
DOCUMENTAL Y SEGUIMIENTO DE
EXPEDIENTES CON HERRAMIENTAS DE
OFIMÁTICA EN UNA ENTIDAD PÚBLICA,
LIMA, PERÚ, 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Gianfranco Eduardo Lezama Campos

Asesor:

Mg. Lic. Martin Villon Salomon

<https://orcid.org/0000-0002-3092-3434>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud






Página 2 de 67 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: 0m0id::1-3461107333

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir lo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Índice de contenido

Índice de tablas	8
Índice de Figuras.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Experiencia profesional	11
1.2 Descripción de la entidad pública.....	12
1.3 Descripción del área de trabajo:	13
1.4 Misión, lineamientos y valores institucionales:.....	14
1.5 Organigrama:	16
Figura 1 <i>Organigrama de la entidad pública</i>	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Descripción del conocimiento practico	18
Figura 2 <i>Hoja 1 de Formatos ABC</i>	20
Figura 3 <i>Tabla para ejecución de macro de Formatos ABC</i>	21
2.2 Optimización y Gestión documental	22
2.3 Seguimiento de expedientes	23
2.4 Herramientas de Ofimática	24
2.5 Normativas.....	25
2.6 Limitaciones	26
Figura 4 <i>Sección de la Hoja 1 del documento “Formatos ABC” con limitaciones</i>	

<i>identificadas</i>	27
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	29
3.1 Descripción del ingreso a la institución.....	29
Figura 5 <i>Base de estado de devoluciones de expedientes</i>	30
3.2 Descripción del problema laboral.....	31
3.3 Fases del proyecto.....	32
3.4 Objetivos:.....	34
3.4.1 Objetivo principal.	34
3.4.2 Objetivos secundarios.....	34
3.5 Metodología.....	35
3.6 Estrategias.....	35
3.7 Desarrollo del proyecto.....	38
Figura 6 <i>Tabla de generación de las cédulas de notificación</i>	39
Figura 7 <i>Tabla de ejecución de envío de correos en Google Sheets</i>	41
Figura 8 <i>Alerta semáforo en Base de notificaciones</i>	42
Figura 9 <i>Tabla de control de expedientes vencidos, por vencer y dentro de plazo.</i>	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	44
4. Resultados respecto al objetivo principal	44
4.1 Resultados respecto a la reducción del tiempo de gestión de cédulas de notificación	44
Tabla 1 <i>Comparación del tiempo de elaboración de cédulas de notificación</i> ...	46

4.2 Resultados respecto a la reducción del tiempo de notificación por correo electrónico	46
Tabla 2 <i>Comparación del tiempo de envío de correos electrónicos</i>	47
4.3 Resultados respecto a la reducción de errores en cédulas y correos electrónicos.....	47
Tabla 3 <i>Comparación de errores antes y después de la automatización</i>	48
4.4 Resultados respecto a la reducción de los casos de notificaciones físicas con plazos vencidos de los expedientes administrativos.	49
Tabla 4 <i>Comparación de notificaciones físicas según su estado de plazo</i>	50
4.5 Resultados respecto a la reducción de la carga laboral y mejora de la eficiencia operativa.....	51
Tabla 5 <i>Comparación de tiempo de gestión antes y después de la automatización</i>	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5. Conclusión respecto al objetivo principal.....	54
5.1 Conclusiones en relación a los objetivos específicos.	54
5.2 Recomendaciones	55
5.3 Lecciones aprendidas	56
5.4 Competencias profesionales adquiridas.....	56
REFERENCIAS	58

Índice de tablas

Tabla 1 Comparación del tiempo de elaboración de cédulas de notificación.....	46
Tabla 2 Comparación del tiempo de envío de correos electrónicos	47
Tabla 3 Comparación de errores antes y después de la automatización	48
Tabla 4 Comparación de notificaciones físicas según su estado de plazo.....	50
Tabla 5 Comparación de tiempo de gestión antes y después de la automatización	52

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la entidad pública.....	17
Figura 2 Hoja 1 de Formatos ABC	20
Figura 3 Tabla para ejecución de macro de Formatos ABC.....	21
Figura 4 Sección de la Hoja 1 del documento “Formatos ABC” con limitaciones identificadas.....	27
Figura 5 Base de estado de devoluciones de expedientes.....	30
Figura 6 Tabla de generación de las cédulas de notificación	39
Figura 7 Tabla de ejecución de envío de correos en Google Sheets	41
Figura 8 Alerta semáforo en Base de notificaciones	42
Figura 9 Tabla de control de expedientes vencidos, por vencer y dentro de plazo.	43

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo profesional se desarrolló en un área administrativa del sector público, caracterizada por un alto volumen de notificaciones y expedientes, donde los procesos de gestión documental y control de plazos se ejecutaban principalmente de forma manual. Esta situación generaba elevados tiempos de gestión, errores frecuentes en el registro de información, acumulación de notificaciones físicas vencidas y un considerable desgaste operativo del personal administrativo. Frente a esta problemática, se implementó un proyecto orientado a optimizar la gestión documental y el seguimiento de notificaciones mediante la automatización de procesos administrativos. Para ello, se utilizaron herramientas de ofimática como Microsoft Excel con macros en VBA, así como Google Sheets y scripts de automatización integrados con gmail y google drive. Estas herramientas permitieron automatizar la generación de cédulas de notificación, el envío masivo de correos electrónicos y el control de plazos mediante alertas visuales tipo semáforo y tableros de control con actualización diaria. Los resultados evidenciaron una reducción significativa en los tiempos de elaboración y envío de notificaciones, una disminución sustancial de los errores de digitación y un mejor control de los plazos administrativos, reduciendo los casos vencidos a niveles mínimos. Asimismo, se logró disminuir la carga laboral y mejorar la eficiencia operativa del área. Por lo cual, la automatización basada en herramientas de ofimática permitió fortalecer la gestión documental y optimizar los procesos administrativos, aplicando competencias profesionales relacionadas con el análisis de procesos, el uso de tecnologías de la información y la mejora continua institucional.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

Bailon Lourido, W. A., Arauz Barcia, G. O., & Macías Valencia, D. G. (2021). *Utilización de herramientas ofimáticas por parte de docentes y estudiantes universitarios ecuatorianos*. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 3), 471–492. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229646>

Cadena-Inostroza, C., & Merizanda María del Carmen Ramírez Aceve. (2021). *Implicaciones de la gestión documental en México a partir de la Ley General de Archivos*. [Implications of records management in Mexico from the General Archives Law] *Cuadernos De Gobierno y Administración Pública*, 8(1), 15-24. <https://doi.org/10.5209/cgap.73441>

Chávarry Sánchez, K. L., & Sandoval Huarcaya, J. L. (2023). *Transformación digital en la gestión documental de una institución de educación superior tecnológica pública: Implementación de un sistema web con metodología XP*. *Qantu Yachay*, 3(2), 2–10. <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v3i2.54>

Cotrina Custodio, K. M. (2024). *El plazo razonable y el control de plazo en la investigación fiscal como garantía del proceso penal peruano* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/15275>

Fernández, A. R. (2024). *Implementación de planificación para la atención de expedientes de la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios del Ministerio de Cultura del Perú* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/46120>

Gonçalves, L., Moura, A., & Alvelos, H. (2025). *Continuous improvement through back-office processes automatization: A case study on standardized work documentation*. *Procedia Computer Science*, 253, 1185–1194. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.01.180>

Gómez Ramírez, M. D., & Ramírez Cano, V. E. (2023).

Uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta en el ámbito profesional en estudiantes de la carrera Ciencias de la Educación. *Latam: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 144–158. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1204>

Márquez Cuadros, H. E. (2023). *Sistema web para mejorar el registro y seguimiento del trámite documentario en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma – Junín* [Tesis de título profesional, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5444>

Suárez Arteaga, Coraima Stefanie, & García Salmon, Luis Alberto. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 87-101. Epub 01 de abril de 2021. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>