



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
**“Optimización del Sistema de Gestión Documental (SISDOC) en la Eficiencia
Administrativa de la Municipalidad Santiago de Surco, año 2025”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE
Licenciada en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:
Ticona Choque, Monica - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR
Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ
2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Dafne Ortiz Clarke

Huertas Valladares Eduardo

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Dedico el presente trabajo académico a mi familia por ser mi fortaleza en todo momento, mi motor para salir adelante en todos los aspectos de mi vida.

Agradezco igualmente a mi docente del curso por su orientación y enseñanza que me sirve mucho en mi formación profesional, de este modo ser alguien con grandes capacidades y conocimientos de la carrera.

INFORME TURNITIN

MONICA TICONA CHOQUE

TICONA CHOQUE MONICA Optimizacion del Sistema de Gestion Documental SISDOC en la eficiencia administrativa d...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega	82 páginas 11.205 palabras 66.494 caracteres
trn:oid::30163:576411236	
Fecha de entrega	
9 abr 2026, 12:40 a.m. GMT-5	
Fecha de descarga	
9 abr 2026, 1:00 a.m. GMT-5	
Nombre del archivo	
TICONA CHOQUE MONICA Optimizacion del Sistema de Gestion Documental SISDOC en la eficie....docx	
Tamaño del archivo	
20.6 MB	

17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO	3
INFORME TURNITIN	4
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
1. Introducción	10
1.1. Presentación del trabajo	10
1.2. Objetivo general	11
1.3. Justificación	11
1.4. Metodología de trabajo	12
1.5. Problema profesional	13
2. Contexto Institucional	14
2.1. Antecedentes de la institución	14
2.2. Estructura organizativa	16
3. Descripción de las funciones profesionales	18
3.1. Cargo ocupado	18
3.2. Funciones y responsabilidades	20
3.3. Logros alcanzados	23
4. Resultados y evidencias de la aplicación profesional	25
4.1. Implementación práctica	25
4.2. Indicadores de éxito o impacto	37
4.3. Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos	38
4.4. Comparación con las situaciones anteriores	52
4.5. Análisis crítico	54
5. Conclusiones y Recomendaciones	57
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones	58
6. Referencias bibliográficas	60
7. Anexos	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Sub Gerencia de Gestión de Talento Humano ubicada en el organigrama de la Municipalidad de Santiago de Surco	18
Figura 2	Plataforma SISDOC	25
Figura 3	El SISDOC cuenta con 2 módulos.....	26
Figura 4	Alerta para control de plazos.....	26
Figura 5	Inicio de emisión de documentos	27
Figura 6	Módulo de documentos externos	27
Figura 7	Módulo de documentos internos	28
Figura 8	Generación	28
Figura 9	Número y fecha no se puede modificar	29
Figura 10	Búsqueda desde generación.....	29
Figura 11	Estados de generación.....	30
Figura 12	Recepción de documentos.....	30
Figura 13	Desde atención se genera documentos	31
Figura 14	Búsqueda de documentos asignados.....	31
Figura 15	Como se atiende un documento recibido	32
Figura 16	Plantilla de documentos emitidos desde atención	32
Figura 17	Revertir una finalización de un documento interno	33
Figura 18	Volver a despacho después de la firma.....	33
Figura 19	Indicio de no estar utilizando correctamente el modulo	34
Figura 20	Reporte de documentos internos generados.....	34
Figura 21	Reporte de documentos internos pendientes	35
Figura 22	Reporte de documentos externos	35
Figura 23	Facilidad en el registro y derivación de documentos	39
Figura 24	Facilidad de uso del sistema en las actividades diarias.....	40
Figura 25	Reducción del uso de documentos físicos.....	41
Figura 26	Impacto de la firma digital en la aprobación de documentos	41
Figura 27	Tiempo de respuesta a los trámites mejora con el uso del SISDOC.....	42
Figura 28	Mayor control y seguimiento de los documentos en trámite	42
Figura 29	Reducción de errores o pérdidas de documentos	43
Figura 30	Orden y transparencia en la gestión documentaria	43
Figura 31	Mejora de la eficiencia administrativa del área	44
Figura 32	Contribución a la modernización de la gestión pública en la municipalidad	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ficha de Indicadores de eficiencia administrativa.....	37
Tabla 2 Resumen de resultados de encuestas a trabajadores sobre el SISDOC.....	45
Tabla 3 Resumen de resultados de entrevistas a trabajadores sobre el SISDOC.....	50

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional titulado “Optimización del Sistema de Gestión Documental (SISDOC) en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco, año 2025” tiene como objetivo analizar el impacto del uso del Sistema de Gestión Documental (SISDOC) y proponer mejoras que permitan fortalecer la eficiencia administrativa en la Subgerencia de Gestión del Talento Humano de la municipalidad. El estudio se basa en la experiencia profesional desarrollada en el cargo de auxiliar administrativo, donde se participa en la recepción, registro, derivación, seguimiento y control de documentos administrativos mediante el sistema digital institucional. La metodología empleada es de enfoque descriptivo y aplicado, sustentada en la observación directa del flujo documentario, la aplicación de encuestas a 40 trabajadores del área y entrevistas a 4 usuarios del sistema. Los resultados evidencian que la implementación del SISDOC ha contribuido a mejorar la organización, trazabilidad y rapidez en la atención de los documentos administrativos, así como a reducir el uso de documentos físicos y facilitar el seguimiento de los expedientes. La mayoría de los trabajadores considera que el sistema ha mejorado la eficiencia administrativa, principalmente en la baja de tiempos de respuesta y en el control del flujo documentario. Finalmente, se proponen mejoras orientadas a optimizar el sistema mediante la implementación de alertas automáticas, validación obligatoria en el cierre de expedientes y mayores controles de acceso a información sensible.

Palabras clave: Gestión documentaria, eficiencia administrativa, sistema de gestión documental, digitalización de procesos, administración pública.

ABSTRACT

The present Professional Proficiency Work entitled “Optimization of the Document Management System (SISDOC) in the administrative efficiency of the Municipality of Santiago de Surco, año 2025” aims to analyze the impact of the use of the Document Management System (SISDOC) and propose improvements to strengthen administrative efficiency in the Sub-Management of Human Talent Management of the municipality. The study is based on the professional experience developed in the position of administrative assistant, where activities such as reception, registration, routing, monitoring, and control of administrative documents are carried out through the institutional digital system. The methodology used is descriptive and applied, supported by direct observation of the documentary workflow, the application of surveys to 40 workers in the area, and interviews with four system users. The results show that the implementation of SISDOC has contributed to improving the organization, traceability, and speed in the processing of administrative documents, as well as reducing the use of physical documentation and facilitating the monitoring of files. Most workers consider that the system has improved administrative efficiency, mainly in the reduction of response times and in the control of the documentary flow. Finally, improvements are proposed to optimize the system through the implementation of automatic alerts, mandatory validation when closing files, and greater access controls for sensitive information.

Keywords: Document management, administrative efficiency, document management system, process digitalization, public administration.

6. Referencias bibliográficas

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Gestión pública moderna y gestión por resultados en el Perú*. SERVIR. <https://www.gob.pe/institucion/servir/institucional>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, 13 de septiembre). *Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Secretaría de Gobierno y Transformación Digital*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Transformación digital en el Perú*. Plataforma del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>