



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

Mejora continua para optimizar la gestión documental en una institución educativa  
pública, Lima 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

**Presentado por:**

**Autora:** Quispe García, Cristina


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0004-4461-5901>

**Asesor:** Mg. Franco López, David Guillermo

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-7150-8771>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 30/06/2025</b>

Yo, Cristina Quispe Garcia egresada de la Facultad de **Ingeniería y negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Mejora continua para optimizar la gestión documental en una institución educativa pública – Lima 2025” Asesorado por el docente: Franco López, David Guillermo DNI N° 25656486 .....ORCID...0009-0001-7150-8771 tiene un índice de similitud de **12 (doce) %** con código 14912:470032512 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




---

Cristina Quispe Garcia  
 Firma de autor 1  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: 10455045




---

David Guillermo Franco López  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 DNI: 25656486

Lima, 30 de junio de 2025

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis padres, también a los docentes de la universidad por el apoyo y su tiempo que me brindaron.

## Índice general

Dedicatoria	iii
Resumen	vii
Introducción	xi
CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción general de la experiencia	1
1.1 Reseña de la empresa	1
1.2 Ubicación y actividad empresarial	2
1.3 Misión, visión, valores de la empresa	3
1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno	4
1.5 Problemática y objetivos trazados	8
CAPÍTULO II: Fundamento del tema elegido	13
2.1 Bases teóricas	13
2.2 Marco conceptual	15
2.3 Antecedentes	19
2.4 Justificación de la metodología elegida	22
CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia	24
3.1 Diagnóstico de la situación problemática	24
3.2 Desarrollo de la experiencia	27
3.3 Modelado de la propuesta o solución	30
3.4 Resultado	44
Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexo	52

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nombres de la institución educativa.....	1
<b>Tabla 2.</b> Ubicación de la institución educativa.....	2
<b>Tabla 3.</b> Texto Único de Procedimientos Administrativos .....	45

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Logo de la ENSABAP .....	2
<b>Figura 2.</b> Croquis de la ubicación de la ENSABAP .....	2
<b>Figura 3.</b> Organigrama de la ENSABAP .....	4
<b>Figura 4.</b> Diagnóstico del problema .....	25
<b>Figura 5.</b> Diagnóstico de solución.....	26
<b>Figura 6.</b> Constancia de Egresado en formato físico .....	31
<b>Figura 7.</b> Constancia de Egresado en formato digital .....	32
<b>Figura 8.</b> Registro de asistencia y evaluación en formato físico .....	33
<b>Figura 9.</b> Registro de asistencia y evaluación en formato digital .....	33
<b>Figura 10.</b> Acta de evaluación en formato físico .....	34
<b>Figura 11.</b> Acta de evaluación en formato digital .....	35
<b>Figura 12.</b> Certificado de estudios en formato físico .....	36
<b>Figura 13.</b> Certificado de estudios en formato digital.....	36
<b>Figura 14.</b> Diploma de título profesional en formato físico .....	37
<b>Figura 15.</b> Diploma de bachiller y título en formato físico .....	38
<b>Figura 16.</b> Diploma de bachiller en formato digital (anverso).....	38
<b>Figura 17.</b> Diploma de bachiller en formato digital (reverso) .....	39
<b>Figura 18.</b> Diploma de título en formato digital (anverso) .....	39
<b>Figura 19.</b> Diploma de título en formato digital (reverso) .....	40
<b>Figura 20.</b> Carta en formato digital .....	41
<b>Figura 21.</b> Informe en formato digital .....	42
<b>Figura 22.</b> Resolución en formato digital, con firma digital .....	43

## Resumen

El presente informe de suficiencia profesional tuvo por objetivo general la mejora continua para optimizar la gestión documental en una Institución Educativa Pública, Lima 2025.

Este informe, tiene como soporte académico para la variable independiente, la teoría de Deming basado en el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) de William Edwards Deming, la teoría kaizen de Masaaki Imai, la teoría de la gestión del conocimiento de Ikujiro Nonaka y la teoría de control de calidad total de Joseph Moses Juran; y para la variable dependiente la teoría del documento como objeto de información de Michael Buckland, la teoría de la gestión digital de documentos de Peter Lyman y Hal Ronald Varian, la teoría de la gobernanza documental de Terry Cook y la teoría de la gestión del conocimiento y documentos de Claudia Fernández.

Todo ello, se llevó a cabo bajo la experiencia de 7 años en la oficina de admisión, registro, evaluación, certificación y titulación de la ENSABAP.

El cual, en coordinación con los directivos de la ENSABAP, logré realizar cambios de los formatos físicos a digitales en los documentos, por ser una entidad pública autónoma.

Asimismo, la implementación de la digitalización documentaria ayudó a que los administrados puedan realizar sus trámites y obtener el documento solicitado en un tiempo menor, a lo que está establecido en el Texto Único de Procesos Administrativos (TUPA), siendo así la digitalización documentaria eficaz y eficiente en los procesos administrativos.

Por último, se concluye que la mejora continua para optimizar la gestión documental en una Institución Educativa Pública, Lima 2025; ha mejorado los procesos y los procedimientos de la entidad, con satisfacción para todos los miembros de la comunidad educativa como los docentes y estudiantes.

Actualmente, en la era digital es fundamental el almacenamiento de documentos, porque garantiza la organización y seguridad de los archivos, etiquetando correctamente los documentos, el espacio de almacenamiento sea óptimo,

implementando medidas de seguridad para la información, instaurar un plan de respaldo y recuperar los datos.

Palabras Clave: Mejora continua, óptimo, gestión documental, formato digital, procesos, procedimientos, eficaz y eficiente.

## Abstract

The objective of this report on professional adequacy was to improve continuously in order to optimize document management at a public educational institution, Lima 2025. This report has as academic support for the independent variable, the Deming theory based on the PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle of William Edwards Deming, the kaizen theory of Masaaki Imai, the knowledge management theory of Ikujiro Nonaka and the total quality control theory of Joseph Moses Juran; and for the dependent variable the document as object of information theory of Michael Buckland, the theory of digital document management by Peter Lyman and Hal Ronald Varian, the theory of documentary governance by Terry Cook and the theory of knowledge management and documents by Claudia Fernandez.

All this was carried out under the 7-year experience in the office of admission, registration, evaluation, certification and qualification of ENSABAP.

Which, in coordination with the ENSABAP managers, I managed to make changes from physical to digital formats in documents, being an autonomous public entity.

In addition, the implementation of document digitization helped the people to complete their paperwork and obtain the requested document in a shorter time, as set out in the Single Text of Administrative Processes (TUPA), and thus document digitalization is effective and efficient in administrative processes.

Finally, it is concluded that the continuous improvement to optimize document management in a public educational institution, Lima 2025; has improved the processes and procedures of the entity, to the satisfaction of all members of the educational community, such as teachers and students.

Currently, in the digital age, document storage is essential, because it ensures the organization and security of files, properly labeling documents, optimal storage space, implementing security measures for information, establishing a backup plan and recover the data.

Keywords: continuous improvement, optimal, document management, digital format, processes, procedures, effective and efficient.

## ● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>uwiener on 2024-05-21</b> Submitted works	1%
3	<b>gob.pe</b> Internet	1%
4	<b>start.docuware.com</b> Internet	<1%
5	<b>scribd.com</b> Internet	<1%
6	<b>es.wikipedia.org</b> Internet	<1%
7	<b>ensabap.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2025-04-26</b> Submitted works	<1%