



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTION DE TRAMITE
DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL AGUSTINO

Línea de Investigación:
Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Administración con mención en Administración
Pública

Autor:
Chávarry Gómez, Oscar André

Asesor:
Riveros Cuellar, Alipio
ORCID: 0000-0001-8327-4346

Jurado:
Picón Chávez, Hernan
Torres Suarez, Roberto
La Cruz Arevalo, Julio Arnaldo

LIMA-PERÚ
2023

Resumen

Objetivo: Identificar las estrategias que faciliten el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la municipalidad de El Agustino; de tal modo que coadyuve a la mejora continua de esta institución en nuestro país. **Método:** nivel descriptiva-correlacional. **Resultados:** se comprueba los beneficios que trae la aplicación de estrategias, para la gestión eficiente del trámite documentario, en favor de la población más necesitada de la localidad. **Conclusiones:** La aplicación de las estrategias para la gestión del trámite documentario mejora la calidad del gasto público ya que ellos son destinados a favorecer los niveles de vida de la población de la Municipalidad de El Agustino, la manera como mejorar la calidad de vida de la población es mediante la asignación de recursos en los programas estratégicos tales como: Mejorar la desnutrición, Mejorar la calidad de la educación. Mejorar la ración de servicios a la población de la Municipalidad de El Agustino

Palabras clave: estrategias, gestión, tramite documentario.

Abstract

Objective: To identify the strategies that facilitate the strengthening of the management of the documentary process in the municipality of El Agustino; in such a way that it contributes to the continuous improvement of this institution in our country. **Method:** descriptive-correlational level. **Results:** the benefits that the application of strategies brings, for the efficient management of the documentary process, in favor of the most needy population of the locality, are verified. **Conclusions:** The application of the strategies for the management of the documentary process improves the quality of public spending since they are destined to favor the living standards of the population of the Municipality of El Agustino, The way to improve the quality of life of the population is through the allocation of resources in strategic programs such as: Improve malnutrition, Improve the quality of education. Improve the ration of services to the population of the Municipality of El Agustino

Keywords: strategies, management, documentary process.

INDICE

I. INTRODUCCION.....	5
1.1. DESCRIPCION Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	5
1.2. ANTECEDENTES.....	8
1.3. OBJETIVOS.....	15
- OBJETIVO GENERAL	
- OBJETIVOS ESPECIFICOS.	
1.4 JUSTIFICACION.	15
1.5 HIPOTESIS.....	17
II. MARCO TEORICO.....	19
2.1 BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
III. METODO.....	50
3.1 TIPO DE INVESTIGACION.	50
3.2 AMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL.	50
3.3 VARIABLES.	51
3.4 POBLACION Y MUESTRA.	52
3.5 INSTRUMENTOS.	55
3.6 PROCEDIMIENTOS.	55
3.7 ANALISIS DE DATOS.	56
IV. RESULTADOS.....	57
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	78
VII. RECOMENDACIONES.....	80
VIII. REFERENCIAS.....	81

I. Introducción

1.1 Descripción y Formulación del Problema

El presente trabajo de investigación trata sobre la Municipalidad de El Agustino, las particulares geográficas e históricas del distrito le otorgan identidad propia sustentan sus proyecciones hacia un futuro de progreso con énfasis en su potencial.

La investigación titulada “Estrategias para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la municipalidad del agustino”, tiene como finalidad identificar las estrategias que faciliten el fortalecimiento de la gestión documental en la Municipalidad de El Agustino; Una institución del gobierno local, que tiene autonomía política, que tiene la función de administrar los ingresos económicos, recursos públicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

En el plan de gobierno municipal 2019-2022 se indica que El Agustino es una ciudad con grandes recursos y potencial educador. Su mayor riqueza formadora es su vasta y ancestral diversidad cultural, fuente de creación, de emprendimiento, de arte y de sabiduría inimaginables. Se aspira a convertir a El Agustino en una Ciudad Educadora, segura y moderna capaz revertir las dificultades sociales, políticas y económicas. Hay confianza en la tradición organizativa y participativa de los vecinos en el desarrollo distrital. Las posibilidades de construir un futuro compartido son óptimas y, por ello, se propone lograr que las oportunidades, que brinda el Distrito, sean ofrecidas democráticamente a todos sus habitantes, en especial, a las generaciones jóvenes. Tiene como eje central de todas las transformaciones, a la Educación. A partir de allí, se va a revertir los problemas de la inseguridad ciudadana, de

la violencia contra la mujer, de la desigualdad y al de la desconfianza en el otro. Se plantea la posibilidad de hacer de la gestión municipal un instrumento inclusivo, para educar y para formar en ciudadanía, de modo que la educación en el Distrito sea referente de ética pública y, con el esfuerzo de todos, se pueda reconciliar la competitividad económica, la cohesión social y el desarrollo sostenible de El Agustino.

En los municipios el flujo de información es fundamental para desarrollar los procesos. Cada una de las áreas de la Municipalidad produce información relevante para otra que al mismo tiempo sigue el engranaje funcional y de proceso que concluye con un producto para satisfacer las necesidades del usuario.

La información fluye en un sistema donde los documentos se convierten en el soporte de dicha información y como tal son susceptibles de gestionarse en cada paso del sistema; por eso la gestión de documentos es un concepto transversal a toda organización. En efecto en todas las áreas de la municipalidad, se producen y reciben documentos que están sujetos a gestionarse durante todo el trámite hasta su disposición final.

En las entidades públicas, el enfoque de calidad se ha desarrollado a través de sistemas de gestión por procesos, en los que se identifican flujos de entradas y salidas agregando valor como parte del mejoramiento continuo. En esos Modelos de Gestión de Procesos se define la Gestión documental como un Macroproceso transversal de apoyo, pero dándole más un enfoque al control de registros de un Sistema de Gestión de Calidad.

La Municipalidad de El Agustino no escapa a la gestión del trámite documentario, basado en un Modelo de Procesos donde la Gestión Documental se definió como un proceso

de apoyo, transversal a todos los procesos, pero en el que no se han tenido en cuenta las normas de archivo y de gestión de documentos.

Los tramites documentarios son presenciales por mesa de partes, desde antes del 2019, Recién a partir del 2020 se puede consultar el trámite por correo electrónico. No se cuenta con tramite Virtual a febrero del 2021.

Sumado a esto, la falta de recursos humanos con formación en archivística y gestión documental es una deficiencia que se presenta, se debe contar con una estructura orgánica con tres niveles jerárquicos (Directivo, Profesional y Técnico) que den estabilidad y permanencia a los procesos.

En el plan de gobierno municipal 2019-2022, Teniendo en cuenta, las deficiencias que presenta la Municipalidad de El Agustino en materia de gestión documental y la importancia que esta tiene para garantizar el derecho de acceso a la información y la sistematización de los flujos de información, se propone realizar la presente investigación que estructure procesos y procedimientos para el manejo de los documentos durante su ciclo vital. Se identificarán las necesidades de la organización en gestión documental y se diseñan las estrategias de la gestión del trámite documentario, con el fin de definir procesos y procedimientos que permitan organizar y conservar los documentos que se producen y reciben en la Municipalidad de El Agustino para facilitar el acceso a la información y una gestión eficiente del trámite documentario.

Formulación Del Problema

Problema General.

¿Qué estrategias deben considerarse para fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino?

Problemas Secundarios.

- 1) ¿De qué manera las normas y políticas institucionales pueden contribuir con el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino?
- 2) ¿Qué estrategias deben considerarse para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la municipalidad de El Agustino?

1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Leygues (2018) en su trabajo de investigación titulada *Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de indias*. El objetivo del trabajo es Determinar cómo influye el crecimiento de la economía en el nivel de importaciones de bienes de capital del Perú, periodo 2014 - 2018. El trabajo de investigación desarrollado es dar respuesta a las deficiencias presentadas en garantizar el derecho de acceso a la información, con el diseño de una herramienta que le permita a la Alcaldía de Cartagena, estandarizar procesos y procedimientos para la gestión de los documentos que se reciben y producen en el ejercicio de sus funciones. Se ha recurrido a la aplicación de la metodología DIRKS que parte de una investigación preliminar con el que se elabora el diagnóstico y definen una serie de etapas

consecutivas que incluyen el diseño del Sistema de Gestión Documental donde se establecen los procesos y procedimientos que garanticen una buena gestión documental. La conclusión del análisis es que la introducción de las herramientas tecnológicas en el manejo de la Gestión Documental es la tendencia que resulta del análisis de la información. Se ha ido cambiando la tradicional forma de gestionar los documentos a partir de su soporte y del tiempo de conservación, pero sigue vigente el cumplimiento de los procesos y principios archivísticos. Las herramientas tecnológicas que se desarrollen deben garantizar la integridad y la unidad del documento, lo que exige hacer una descripción detallada de los metadatos para facilitar el acceso y la búsqueda a través del sistema. Estas exigencias aumentan los costos en la adquisición de software de archivo, que para las administraciones públicas resulta un inconveniente por las asignaciones presupuestales.

Lopez y Javier (2018) en su trabajo de investigación titulada *Estudio de factibilidad técnica y financiera para el fortalecimiento del sistema de gestión documental de la alcaldía de santiago de cali*. El objetivo del trabajo es determinar la factibilidad técnica y financiera para el fortalecimiento de la gestión documental de la Alcaldía de Santiago de Cali. El trabajo de investigación desarrollado es dado que la problemática planteada se pretende resolver a través de la implementación de un proyecto que comprende recursos públicos, es obligatorio utilizar la Metodología General Ajustada, MGA para su formulación y poder ser inscrito en el Banco de Proyectos de la Alcaldía de Santiago de Cali y en caso de contar con las viabilidades necesarias recibir el presupuesto respectivo para su implementación. La conclusión del análisis es que el fortalecimiento del proceso de gestión documental en la Alcaldía de Santiago de Cali es en sus componentes técnico y financiero viable de realizar en los términos y condiciones en este trabajo analizadas

Portillo (2020) en su trabajo de investigación titulada *Diseño de un modelo de gestión documental para el área administrativa de la empresa metserc ltda que garantice el flujo, cuidado y control adecuado de los documentos*. El objetivo del trabajo es diseñar un modelo de gestión documental para el área administrativa en la empresa Metserc Ltda, que garantice una gestión documental adecuada, con el fin de cumplir con las reglamentaciones de ley y que satisfaga los requerimientos de la empresa. La presente investigación es de tipo descriptivo y consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. La conclusión que se llegó de la investigación es que se evidenció que es vital que la compañía capacite al personal para la implementación de buenas prácticas en la ejecución del sistema de gestión documental, ya que hace que la empresa establezca procedimientos que generen un impacto positivo dentro de la compañía y le permita avanzar frente a las diferentes normas establecidas para las empresas, con el fin de lograr un crecimiento en el mercado. Este modelo del sistema de gestión documental permitió la aplicación de la estrategia generada en el desarrollo del trabajo, argumentando la necesidad de establecer dicho sistema de gestión, ya que contribuirá a la compañía generar otros objetivos de desarrollo garantizando la mejora continua.

Mosquera y Pinzón (2021) en su trabajo de investigación titulada *Diseño de módulo de capacitación en gestión documental para la universidad pedagógica nacional*. El objetivo del trabajo es Diseñar un módulo de Capacitación en gestión documental como recurso pedagógico, para mejorar el proceso de capacitación de gestión documental en la Universidad Pedagógica Nacional. La presente investigación está orientado hacia una investigación descriptiva de corte documental dado que interpreta la situación actual del proceso de Capacitación en la Universidad Pedagógica Nacional. La conclusión que se llegó de la

investigación es que fue posible estructurar la propuesta de módulo de Capacitación virtual en organización de archivos de gestión para la Universidad Pedagógica Nacional a través de los elementos considerados dentro del proceso de capacitación anterior, la identificación de las necesidades de información relativas a la gestión documental a partir de la experiencia previa. El desarrollo del módulo en capacitación en gestión documental es una oportunidad para mejorar las dinámicas en las que se desarrolla la formación en gestión documental, desde el ámbito teórico-práctico. Este trabajo servirá de base para futuras investigaciones que se enfoquen en el establecimiento de buenas prácticas, directrices o metodologías para la implementación de las herramientas de la gestión documental.

Soria y Díaz (2020) en su trabajo de investigación titulada *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo*. El objetivo del trabajo se centra en el diseño de un sistema de gestión documental y archivo como soporte legal a los procesos de formación, investigación y vinculación con la comunidad, para regular el manejo de los documentos de la organización. La presente investigación utiliza la técnica exploratoria descriptiva, para fundamentar la importancia de la gestión documental en las organizaciones de educación superior, además de la Encuesta de profesionalización para los trabajadores de los archivos universitarios de las instituciones del Sistema de Educación Superior del Ecuador/2016 por el Consejo de Educación Superior (CES), aplicándose a los trabajadores de secretaría administrativa, secretaría general, secretaría académica, dirección de idiomas, vicerrectorado académico, dirección de planificación y recursos humanos y finanzas, detectándose una problemática archivística en la institución, dada en las siguientes insuficiencias: documentación extraviada, duplicación de documentos, no se tiene acceso a la información rápidamente, documentos acumulados y supresión de documentos sin aplicar actas de eliminación. La conclusión que se llegó de la investigación es que La propuesta de un modelo de gestión de archivos universitarios se deriva del reconocimiento explícito de la

responsabilidad social que asumen las instituciones de educación superior, como protagonistas del desarrollo económico, político, social y cultural de un territorio. Las universidades tienen la obligación moral y social de ser el fundamento de la transformación del hombre, y un sistema de gestión documental además de contribuir a la adecuada gestión de la información, son un valioso aporte a la academia, a la ciencia y a la cultura, posibilitando el trabajo investigativo

Antecedentes Nacionales

Aybar (2020) en su trabajo de investigación titulada *Sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad distrital de pueblo nuevo – chincha alta - 2018*”. El objetivo del trabajo se centra en desarrollar un Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario que permita automatizar los procesos obteniendo información eficiente para la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Chincha Alta.. La presente investigación utiliza es tecnológico formal y el modo de investigación es multidisciplinario. Como La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo tiene como usuarios posibles del sistema a 15 empleados, todos ellos fueron considerados para la muestra de estudio. La conclusión que se llegó de la investigación es que el desarrollo del sistema sistema informático de gestión de trámite documentario de pueblo nuevo – chincha alta se logro alcanzar de manera eficaz el objetivo propuesto logrando automatización del a de los procesos de dicha entidad.

Bastidas (2018) en su trabajo de investigación titulada *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. El objetivo del trabajo se centra en La investigación realizada es de tipo exploratorio y descriptivo; ya que con la información obtenida, se determinó con mayor amplitud la deficiencia en los procesos de gestión de trámite documentario de la Municipalidad

Provincial de Huancayo, y por tal razón se dotará de una guía de procedimientos de control interno y de un sistema informático integral que permita tener el control de la ubicación física y lógica de la documentación que llega y fluye dentro de la municipalidad, así como de la que se genera al interior de la misma. El diseño es el no experimental transaccional descriptivo. La conclusión que se llegó de la investigación es que se ratifica que el Sistema de Tramite Documentario es la herramienta de gestión que facilita la atención de expedientes. Se determinó una mejora en la satisfacción del usuario interno al comparar las medianas de las encuestas de satisfacción de los periodos 2006 y 2015 siendo esta diferencia significativa con un valor de $Z = -3.929$ y $p = 0.0001$

Príncipe (2019) en su trabajo de investigación titulada *Sistema informático web de gestión documental para la Municipalidad Provincial de Barranca*. El objetivo del trabajo es desarrollar un sistema informático web de gestión documental de la municipalidad provincial de barranca; a fin de gestionar dicho proceso con eficiencia y rapidez, facilitando las labores de administración de documentos y permitiendo al personal laborar en un mejor ambiente de trabajo. La población para la Investigación tiene la característica de ser una Población Finita, y estará constituida por el personal empleado de la Municipalidad Provincial de Barranca. La conclusión que se llegó de la investigación es que se estableció el proceso de Gestión Documentaria, registro del trámite documentario, seguimiento y monitoreo de los expedientes para la Municipalidad Provincial de Barranca. Para los mencionados procesos se recopilaron la información de la entrevista realizada con los empleados involucrados en el tema.

Meca (2019) en su trabajo de investigación titulada *Gestión de calidad de trámite documentario en Empresas privadas*. El objetivo del trabajo es investigar y describir la gestión de la calidad en trámite documentario en empresas privadas, se ha delimitado a la empresa privada con la finalidad de acceder con mayor facilidad a la bibliografía existente . La metodología empleada fue el análisis de la bibliografía, el análisis de conceptos, ideas,

documentos de investigación, después se procedió a sintetizar cada de una de las ideas identificadas, con las finalidades de entender la característica principal del trámite documentario en las instituciones privadas. Las dimensiones analizadas fueron manejo de documentos, capacitación al personal que atiende a los clientes, herramientas tecnológicas (sistemas, software, etc.), uso eficiente de los recursos, control de tiempos en brindar información y la evaluación constante al personal para detectar los puntos fuertes y puntos débiles. La conclusión que se llegó es que la calidad del trámite documentario en las empresas privadas, consiste no solo crear productos o servicios de calidad sino también en generar una buena atención a los clientes sobre cualquier información que ellos solicitan según sea su caso. El trabajo será beneficioso para las distintas organizaciones y permitirá ampliar más los conocimientos sobre cómo dar una buena atención a los clientes, administración de documentos de la organización (físico o virtuales) manejo de tiempos, las funciones administrativas en el sector privado.

Inquilla (2021) en su trabajo de investigación titulada *Estrategia de Firma Digital y Gestión de Trámite Documentario en una Universidad Pública, Lima, 2021*. El objetivo del trabajo fue determinar el nivel de relación que existe entre la estrategia de firma digital y la gestión de trámite documentario en los administrativos en una Universidad Pública, Lima, 2021. La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de tipo básica, con un diseño no experimental y un corte transversal. La muestra se obtuvo empleando la fórmula para población finita y estuvo conformada por 73 administrativo en el año 2021 en la Universidad Nacional de Cañete. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, asimismo se usaron 2 cuestionarios tipo Likert, que comprendieron 17 ítems entre ambos. La conclusión que se llegó es que la Firma digital y la gestión de trámite documentario, según se determinó con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.486, con un 95% de confianza y una probabilidad

menor a 0.05 (p-valor= 0.000 < $\alpha=0.05$), tienen una relación directa y moderada.

1.3 Objetivos

Los propósitos que busca esta investigación son los siguientes:

- ***Objetivo General***

Identificar las estrategias de gestión que deben considerarse para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino.

- ***Objetivos Específicos***

Identificar de qué manera las normas y políticas institucionales pueden contribuir con el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad Distrital de El Agustino.

Identificar que estrategias deben considerarse para el fortalecimiento de la gestión documentaria en la municipalidad de El Agustino.

1.4 Justificación

El presente estudio de investigación propone identificar las estrategias que deben considerarse para el fortalecimiento de la gestión documentaria en la Municipalidad de El Agustino.

Siendo de vital importancia, ya que contribuye a generar la mejora continua a través de la meritocracia, la cultura de la planificación, la organización y sistematización de información,

procesos administrativos sistémicos, adecuada disposición y custodia de bienes estatales, contribuyendo a una eficiente gestión patrimonial en la Municipalidad Distrital de El Agustino. por tanto, deben tener el apoyo al más alto nivel institucional.

La presente investigación es pertinente por cuanto la gestión del trámite documentario es vital para la eficiente gestión institucional en los tres niveles de gobierno; Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Municipal, proponiéndose para la gestión patrimonial, el uso eficiente de estrategias, en base a la teoría del mejoramiento continuo que se alinea a lo que actualmente el Estado viene promoviendo.

En ese contexto, la investigación, desde el punto de vista teórico, genera reflexión y discusión sobre el conocimiento del área investigada, así como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas, al analizarse y utilizarse teorías como la teoría del control y la teoría de la gestión de la mejora continua y calidad.

A su vez, la presente investigación, es relevante dado su aporte práctico, pues permitirá el uso de instrumentos, herramientas y tecnología para la eficiente gestión del trámite documentario que aporte a lograr un verdadero valor público. Al disminuir los procesos y tiempos de demoras para el ciudadano.

Hoy más que nunca se le está dando la relevancia del caso al sistema de planeamiento de las instituciones, porque es fundamental que funcione bien para facilitar la efectividad del gobierno Municipal. Las estrategias institucionales se implantan con el fin de lograr los objetivos institucionales del largo plazo, en el plazo deseado, y evitar cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la entidad.

Un sistema de Planeamiento comprende los factores del entorno de control, el mismo que comprende la integridad del personal, los valores éticos, la capacidad de los miembros de la entidad, la filosofía de la dirección, el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna

autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus trabajadores y la atención y orientación que proporciona el órgano decisorio institucional.

El sistema planeamiento, como cualquier otra actividad institucional, necesita estrategias. Dichas estrategias deben orientarse a planificar los objetivos institucionales.; pero especialmente, es necesario aplicar estrategias para potenciar la operatividad del sistema de Planeamiento y de la gestión del trámite documentario.

Es fundamental planear y aplicar estrategias de Planeamiento en forma permanente y continúa con el fin de determinar, medir y/o comprobar si los recursos se han ejecutado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados. Esta vital función de comprobación de planes y cumplimientos de leyes y Reglamentos permite con eficiencia, eficacia, economía y de conformidad a la realidad, una evaluación transparente en beneficio de la entidad y la comunidad a la cual sirve la institución.

1.5 Hipótesis

Hipótesis Principal

Si la Municipalidad de El Agustino, aplica las estrategias que deben considerarse en la Municipalidad de El Agustino; entonces, se podrá lograr el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino.

Hipótesis Secundarias

Si se tiene en cuenta las normas y políticas institucionales de la Municipalidad del Agustino; entonces, se facilitará la contribución con el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino.

Si se Identifican que estrategias deben considerarse en la Municipalidad de El Agustino; entonces, se facilitara el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la municipalidad de El Agustino.

II. Marco Teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Municipalidad del Agustino

Historia.

Municipalidad del agustino (2021) se señala que según el plan de gobierno municipal 2019 – 2022 del distrito el agustino: El distrito, se creó por Ley N 15355 del 31 de diciembre del 1964. Firmado por el presidente Fernando Belaunde Terry. El distrito de El Agustino está integrado por los siguientes centros poblados, El agustino, San Pedro de Ate, Santa Clara de bella Luz, Doña Isabel, La Menacho, El independiente, Ancieta, Santoyo, Bravo Chico, Vicentelo, San cayetano y demás poblados que se encuentren dentro de sus límites.

Los límites del Distrito de El Agustino son los siguientes,

Por el Norte. Desde el encuentro del río Surco con el Río Rímac, sigue el curso de este hasta el comienzo del camino rural que va a desembocar en la calle Placido Jimenes. Y en línea recta atraviesa la Avenida Cementerio, entra a Ancieta alta, pasaje El Carmen y en su recorrido encuentra el lindero lineal del Cementerio El Ángel, bordeándolo llega a encontrar la línea del ferrocarril Lima, Lurín y desde aquí hasta la Av Riva Agüero.

Por el Sur, Desde la Avenida Riva Agüero en su cruce con la Línea del Ferrocarril Lima a Lurín sigue las estribaciones meridionales del Cerro El Agustino hasta la altura del Km 6.5 de la Carretera Central y siguiendo el lado izquierdo de la misma hasta llegar al Km 7.5 al borde del Río Surco.

Por el Este, desde el punto anterior sigue el camino rural que corre junto al Rio surco hasta su encuentro con el Rio Rímac, desde donde partió esta demarcación.

El distrito de El Agustino alberga en su ámbito una variada comunidad que incluye desde ciudadanos de asentamientos humanos, hasta aquellos propietarios de casas, emprendedores y comerciantes. Municipalidad Distrital del Agustino (2019) Plan operativo institucional anual 2019.

La Municipalidad de El Agustino, es una entidad de gobierno local incluyente y democrático que gestiona y promueve el desarrollo integral urbano sostenible y la adecuada prestación de los servicios básicos, públicos, sociales y Municipales. Brinda y coordina las iniciativas de participación del vecindario y de las instituciones públicas y privadas, así mismo impulsa el crecimiento y desarrollo para fortalecer la economía local. Es uno de los 43 distritos que conforman la provincia de Lima ubicada en el departamento de Lima en el Perú.

Gestión Institucional.

Principio y valores.

Nuestra gestión municipal se sostiene en los siguientes Principios y Valores.

Principios.

1. La Dignidad de la Persona. - Que es el fundamento principal para el trato adecuado entre las personas y, nos exige instaurar una gestión municipal inclusiva, en donde el respeto y la tolerancia a las diferentes expresiones sociales y culturales son un aspecto básico para la integración social. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

2. El Bien Común. - Que es el bien de todas las personas y de cada una, incluyendo

los aspectos materiales y espirituales. El Bien Común implica la promoción humana en sus diferentes ámbitos (social, cultural, económico y político) y la tarea de articular una democracia participativa orientada al desarrollo y beneficio de todos y todas, especialmente de quienes están en situación de vulnerabilidad social (niñez, juventud tercera edad, sectores marginales, etc.). (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

3. La Subsidiaridad. - Que exige a la Municipalidad Distrital adoptar una postura de ayuda y promoción respecto a todos los actores sociales, facilitando sus iniciativas y fomentando su responsabilidad comunal. También implica que la autoridad municipal tenga pleno respeto a la autonomía de las organizaciones sociales de todo tipo (cultural, deportiva, etc.) y brindándoles su ayuda directa o indirecta en caso de necesidad. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

4. La Solidaridad. - Que exige asumir como propio el interés de los demás, en base a un compromiso sólido por la unidad y la colaboración entre todos y todas; a fin de construir el porvenir colectivo en función a propósitos comunes e intereses compartidos, que la autoridad municipal debe saber priorizar en su gestión. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

5. La Participación. - Que implica la presencia activa de cada vecino en la toma de decisiones a nivel municipal, con miras de contribuir al Bien Común. En base a ello, la autoridad municipal debe fomentar la concertación como mecanismo esencial de una verdadera democracia participativa. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Valores.

1. La Verdad. - Que es el fundamento principal para asegurar una gestión municipal honesta y transparente, subordinando la decisión de la autoridad competente al bien común y con independencia del propio interés. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

2. La Libertad. - Que es garantía de la pluralidad y diversidad que es inherente a la vida social, indesligable del sentido de responsabilidad y respeto del orden público, siendo fundamento de una gestión municipal con eficacia y eficiencia en base al esfuerzo compartido. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

3. La Justicia. - Que es garantía del cumplimiento de las obligaciones de la autoridad municipal con imparcialidad y evitando todo tipo de privilegios. Así mismo, es el fundamento de una gestión municipal que administra los recursos con austeridad y racionalidad. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

4. La Igualdad. - Que es garantía de una auténtica vocación de servicio en el desempeño de la gestión municipal, buscando moderar las desigualdades sociales y asegurando la igualdad de oportunidades a todo nivel. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

5. La Paz. - Que es la máxima expresión del bienestar social que debe guiar y motivar a una gestión municipal auténtica, promoviendo un proceso colectivo de entendimiento, a fin de preservar la unidad y el orden, evitando todo tipo de conflictos. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

6. La Lealtad. - Es la fidelidad o devoción de un sujeto o ciudadano con el estado, comunidad, persona o una causa determinada. La lealtad es un valor que consiste básicamente en nunca darle la espalda a ninguna persona, grupo social al cual nos une un sentimiento, compromiso o relación, es decir el cumplimiento con honor y gratitud de los compromisos relacionados al grupo humano al cual se pertenece. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Municipalidad Distrital del Agustino (2019) Plan operativo institucional anual 2019.

Visión.

El Agustino, distrito educador, será un distrito moderno, seguro, saludable, ordenado, limpio, con buen nivel de servicios y calidad ambiental. Administra eficientemente sus recursos y cuenta con la participación de sus vecinos quienes ejercen el control ciudadano, de su gobierno local. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Misión.

Hacer de la gestión municipal un instrumento inclusivo, para educar y para formar en ciudadanía, de modo que la educación en el Distrito sea referente de ética pública y, con el esfuerzo de todos, podamos reconciliar la competitividad económica, la cohesión social y el desarrollo sostenible de El Agustino. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Diagnóstico del plan estratégico.

Ubicación Geográfica.

El Distrito de El Agustino se encuentra ubicado en el departamento y provincia de Lima Metropolitana. Limita con el Distrito de San Juan de Lurigancho por el norte, con Ate y Santa Anita, con la Victoria y San Luis por el sur, y con el cercado de Lima por el oeste. La superficie total es de 12.54 Km², y Demografía La población alcanza a 191,365 habitantes aproximadamente (Población estimada INEI al 2015), representando el 1.95% de la población de Lima Metropolitana. La población joven de El Agustino, entre 15 y 29 años, es de 54,314 jóvenes (INEI 2011), esto representa el 28.38 % del total de la población. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

- Su clima es de tipo desértico, con escasas precipitaciones en el invierno.
- Su topografía se caracteriza por contar con suelos con menor fertilidad, de material

erosionado y meteorizado, que conforman las zonas de menor elevación. Ello no se debe solo al clima seco, sino a la acción del hombre. El relieve de su suelo es menos accidentado, por lo que ha permitido el desarrollo del núcleo urbano en forma longitudinal, desde la ribera del río Rímac hasta las zonas elevadas.

Municipalidad Distrital del Agustino (2020) Plan operativo institucional anual 2020.

Historia.

Para Municipalidad Distrital del Agustino (2020) El fundo El Agustino dio origen a la denominación del nuevo distrito. Aquel pertenecía al abogado José Enrique de la Riva Agüero. El distrito surgió como parte del proceso de ocupación urbana, mediante la invasión que se produjo en 1947, que ocupó los cerros San Pedro, Santa Clara de Bella Luz y El Agustino. Luego, en la década de 1950, se ocuparon los cerros de Santa Isabel e Independiente. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Para Municipalidad Distrital del Agustino (2020) Durante la segunda mitad de aquella década, empezó la ocupación de los terrenos planos del fundo, y recién el 6 de enero de 1965, se creó el distrito. Posteriormente, se conformaron los asentamientos humanos de Villa Hermosa, Nocheto, Los Eucaliptos y Los Perales. En este mismo período, surgieron, sobre los terrenos agrícolas, las urbanizaciones convencionales como Los Ficus, La Achirana, la Asociación Primavera, la Cooperativa Huancayo y San José, así como las cooperativas populares Universal, Los Chancas de Andahuaylas, Tayacaja, entre otras. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020).

Situación actual del distrito.

Los grupos denominados “capitales”, conforman la base para impulsar un programa estratégico que contribuye al progreso de una ciudad. Estos son: (a) intelectual y social; (b) democrático, cultural y de ocio, y (c) medioambiental, técnico y financiero. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Se revisarán algunos datos correspondientes a estos aspectos, para determinar la situación de la competitividad del distrito en la actualidad. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Datos del gobierno local.

El gobierno local del distrito es representado por el alcalde y 11 regidores, los cuales son elegidos por un periodo de cuatro años). La municipalidad cuenta un portal (<http://www.munielagustino.gob.pe>) en el cual informa acerca de las acciones que realiza, los proyectos dentro de su comunidad, las escuelas municipales, los servicios en línea y la bolsa de trabajo. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Datos demográficos.

El distrito se ubica en el tercer cuartil de distritos que albergan entre 100,000 a 300,000 habitantes dentro de la provincia de Lima. Este se encuentra junto a los distritos de Santiago de Surco, Chorrillos, Puente Piedra, Carabayllo, Independencia, La Victoria, Santa Anita, Rímac, Lurigancho, La Molina, San Miguel y San Borja, los cuales representaron el 32.9% de la población. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

El distrito de El Agustino cuenta con 180,262 habitantes, y su proporción entre ambos sexos es de 49.7%, en el caso de los hombres, y 50.3%, en el de las mujeres. Además, el 57% 4 de la población estaba comprendida entre 0 y 29 años; el 34.8%, entre 30 y 59 años, y el 8.3%, de 60 a más años (INEI, 2011).

Datos económicos acerca de la población.

La población económicamente activa (PEA) está constituida por las personas de quince y más años, los cuales alcanzaron una cantidad de 80,639 habitantes, los que representan el 44.73% de la población del distrito. La ocupación con mayor porcentaje es la de trabajo no calificado (23.0%), luego se encuentran los siguientes rubros: (a) trabajadores de servicios personales (22.4%); (b) obreros y operadores de minas, canteras, industrias manufactureras (14.8%); (c) obreros de construcciones, confección, papel y fábricas (12.4%), entre otros (27.41). (INEI, 2011).

La esperanza de vida al nacer se modifica de acuerdo con los factores que incrementan o disminuyen el riesgo de morir, y el factor relacionado estrechamente con su incremento es el descenso de la mortalidad infantil. A nivel distrital, la esperanza de vida al nacer varió entre 75.5 años y 76.2 años. (INEI, 2011).

Municipalidad Distrital del Agustino (2020) Plan operativo institucional anual 2020.

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) Mide la evaluación de cuatro componentes: (a) esperanza de vida al nacer, (b) alfabetismo, (c) escolaridad y (d) ingreso familiar per cápita mensual. El distrito presenta un índice de 0.6688; y se le ubicó en el puesto 37, a nivel de los distritos de Lima Metropolitana (PNUD, 2009). Se observa que el incremento de la población de Lima y su alta concentración de la población de 15 a 64 años brindan una oportunidad para que El Agustino pueda contar con capital humano en edad de producir y consumir. Se considera, para esto, que la tercera parte de la población de Lima está concentrada en este distrito y en los distritos que limitan con él (INEI, 2011).

La actividad económica del distrito está representada por 4,941 comercios, de los cuales más de la mitad, 2,584, se constituyeron antes del 2005, y el resto, en los últimos cuatro años, es decir, en el lapso 2005-2008. Asimismo, las actividades económicas con

mayor participación se concentran en las siguientes áreas: (a) comercio al por mayor y menor (57.34%); (b) alojamiento y comida (11.15%); (c) información y comunicación (7.7%); (d) industrias manufactureras (7.5%); (e) actividades administrativas y servicios de apoyo (2.1%) (INEI, 2008).

Hechos que caracterizan nuestra la realidad distrital

Identificación de problemas de El Agustino

En educación, somos un país demasiado inequitativo en términos de calidad de los aprendizajes, somos un país en el que existe un enorme divorcio entre lo que propone el sistema educativo (incluido la educación superior) y lo que necesita el mercado actual para obtener un empleo digno. En esas condiciones, de baja calidad educativa, lo primero que aflora es la frustración, por no tener las habilidades debidamente desarrolladas para incorporarse hacia el desarrollo del potencial de nuestros jóvenes y ciudadanos. La educación secundaria es insuficiente para ingresar a la universidad, y quienes ingresan, a pesar de ser un gran logro, no necesariamente les genera los ingresos, ni la calidad de empleo que se merecen. Finalmente, la educación tecnológica esta lejana de los sectores más necesitados, lo cual influye en la manifestación de comportamientos agresivos y delictivos que afectan la convivencia pacífica de nuestra comunidad. (INEI, 2011).

En seguridad ciudadana, el problema de la delincuencia es complejo y rebasa por completo al ámbito de competencias de un alcalde distrital, pues incluye el ámbito de acción de la policía nacional, el Poder Judicial. Sin embargo, hay muchas cosas que puede hacer el alcalde dentro del orden constitucional y legal. El alcalde distrital puede liderar la conformación de un sistema de seguridad en el que participen activamente la Municipalidad. La Policía Nacional y la población. Dada la altísima prioridad que los vecinos asignan al problema de la delincuencia, el alcalde debe comprometerse a dedicarle la prioridad que

corresponde a las gestiones relacionadas con la seguridad del distrito. En nuestro distrito, la seguridad de las personas se ve afectada por la existencia de redes delincuenciales que actúan bajo la modalidad de “raqueteros” y “marcas” que operan en el distrito, a esto, se suma la venta de drogas y el accionar de algunas pandillas que aún existen. Nuestra inseguridad ciudadana se agrava por la ineficiencia y corrupción en los servicios de seguridad y, por la ineficiencia y corrupción en la administración de justicia. A todo esto, se suma la falta de coordinación y la implementación de planes conjuntos de prevención entre nuestras autoridades. No se ha implementado ni promovido adecuadamente la participación del vecino en la Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana, y, a las pocas existentes, no se les a dado el apoyo logístico que correspondía. (INEI, 2011).

En transporte, el tránsito en El Agustino es un caos. Lamentablemente se paralizó la Reforma del Transporte Metropolitano y eso, ha agravado los problemas de tránsito en El Agustino. No tenemos presencia policial ni suficientes inspectores de transporte para controlar el cumplimiento de las normas de tránsito, nuestra infraestructura peatonal es insuficiente y a esto se suma la semaforización desincronizada de todo el cono Este de Lima.

En juventudes, La población joven de El Agustino, entre 15 y 29 años, es de 54,314 jóvenes, esto representa el 28.38 % del total de la población distrital en nuestro distrito (INEI 2011). Nuestros jóvenes requieren oportunidades para que puedan desarrollar todas sus capacidades, en ese marco, señalamos claramente que nuestra prioridad es, contribuir con la implementación de un Plan distrital de Juventudes que tenga como prioridad la educación. En la actualidad se realizan diversos cursos de verano de carácter educativo vacacional, los cuales, hay que mantenerlos y mejorarlos. Los esfuerzos por implementar una academia preuniversitaria municipal no han tenido los resultados esperados, lo cual, limita las posibilidades de nuestros hijos, para que puedan competir, en mejores condiciones académicas, en los exámenes de ingreso a las universidades sobre todo nacionales. La oferta

de educación tecnológica distrital, para nuestros jóvenes, es casi inexistente. Las actividades culturales y deportivas, que se promueven, tienen un carácter recreativo, lo cual está muy bien, hay que consolidar lo que ya tenemos, pero, hay que ampliarlo más. En cuanto al deporte federativo, hay que promover otras disciplinas que vayan más allá del fútbol, como el Básquetbol, vóley y otros. Desde nuestra perspectiva tenemos que comprometernos en la construcción de un distrito educador, que, en todas las áreas prepare a sus jóvenes, con altos niveles de competitividad, para que afronten con éxito los desafíos de la vida cotidiana. Los jóvenes tienen que ser los principales agentes de su propio cambio y corresponde al distrito poner su disposición todos nuestros recursos y esfuerzos. (INEI, 2011).

En participación vecinal, Tenemos como una de nuestras principales fortalezas la tradición organizativa y participativa de nuestros vecinos en el desarrollo distrital. Pero, debemos reconocer que en los últimos años los niveles de participación han disminuido. Hoy en día el control ciudadano es un elemento sustancial en la lucha contra la corrupción, y, por ello, es importantísimo motivar y promover la participación ciudadana, en el conjunto de organizaciones vecinales y sociales de base, para garantizar el máximo control ciudadano posible sobre la gestión municipal. Tenemos en el Presupuesto Participativo Municipal, una herramienta de gestión pública, amparada por ley, en el que la ciudadanía organizada participa en la toma de decisiones, concernientes al presupuesto que el municipio debe ejecutar cada año. Necesitamos pues, promover y consolidar una ciudadanía capaz de planificar su desarrollo y ejercer el control ciudadano de todo funcionario público empezando por su municipalidad. En esa dirección, debemos reconocer que nos falta promover y difundir el alcance de los derechos participativos del vecindario en la planificación del desarrollo y el control de gastos del municipio en el distrito. En desarrollo urbano. No hemos logrado un planeamiento urbano distrital que realmente sea compartido por la mayoría de los vecinos, el proceso de edificación del distrito sigue siendo mayoritariamente la autoconstrucción,

frente a esa realidad, no se han establecido los mecanismos adecuados para asesorar esa autoconstrucción y aún queda pendiente el saneamiento físico legal de predios, principalmente en la zona de los cerros. (INEI, 2011).

En contaminación ambiental, Los problemas de contaminación en El Agustino se originan en un 70% por el parque automotor (vehículos antiguos y combustibles muy sucios), por actividad comercial e industrias, y, por ineficiente servicio de recojo de basura que perjudica la salud de los vecinos de nuestro distrito. (INEI, 2011).

En convivencia ciudadana, En nuestro distrito venimos haciendo esfuerzos por lograr una cultura de paz basada en el respeto y la aceptación de las diferencias entre las personas, sin embargo, se siguen presentando conductas de agresión contra la mujer y se siguen presentando comportamientos discriminatorios por razones de sexo, etnia, orientación sexual, discapacidad y otras. Este es un desafío que tenemos que abordarlo desde la promoción de la educación inclusiva. (INEI, 2011).

En la coordinación con distritos fronterizos, El Agustino no aprovecha su ubicación geográfica estratégica para impulsar trabajos interdistritales en programas de mancomunidad. No hemos asumido el liderazgo que nos corresponde para impulsar obras compartidas con otros distritos, con la municipalidad de Lima, con el Gobierno Central y con la Cooperación técnica internacional. (INEI, 2011).

En la gestión municipal, Históricamente sufrimos de estilos de gobiernos locales caudillistas, con poco apego a la transparencia del gasto público. No se cumple a cabalidad la ley Orgánica de Municipalidades. La información y comunicación vecino municipalidad es ineficiente, esto, no solamente ha generado una creciente desconfianza en la transparencia de la gestión municipal, sino que además genera la percepción vecinal de abandono de las

autoridades frente a las demandas y necesidades de la población. (INEI, 2011).

Municipalidad Distrital del Agustino (2020) Plan operativo institucional anual 2020.

Lineamientos políticos.

- Gobierno local con democracia participativa.
- Gestión municipal honrada, transparente y eficiente.
- Orientación de los recursos municipales hacia los sectores menos favorecidos
- Apoyo y promoción de la educación en todos sus niveles.
- Liderazgo en seguridad ciudadana.

Objetivos estratégicos.

- Convertir El Agustino en una ciudad educadora, con conciencia ciudadana y participación plena de los vecinos en el gobierno local.
- Desarrollar las capacidades del distrito para forjar prosperidad, sostenibilidad y emprendimientos.
- Mejorar la seguridad ciudadana.

Estrategias.

Nuestras Principales estrategias para el logro de nuestros objetivos son:

- Promover la participación ciudadana en la toma de decisiones, respetando escrupulosamente los procesos de presupuesto participativo distrital.
- Modernizar y profundizar la digitalización de la Administración Municipal.

- Priorización y orientación de los recursos municipales hacia los sectores más necesitados.
- Convocar y promover al sector privado en la participación y logro de los objetivos municipales.

Planes programas y proyectos.

En seguridad ciudadana Convocatoria inmediata y funcionamiento real del Consejo Distrital de Seguridad Ciudadana. Promover la organización de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana y darles apoyo logístico. Desarrollar con participación de los vecinos e instituciones educativas el Plan distrital de Prevención Comunitaria en Seguridad ciudadana para la protección de los escolares. Planificar e implementar en coordinación con la policía, el serenazgo, las juntas vecinales de seguridad ciudadana y personal de seguridad de las instituciones públicas y privadas, el Plan operativo de intervenciones rápidas de El Agustino por zonas. Mantenimiento y actualización permanente (con tecnología actualizada) de la Central de Emergencias y Monitoreo del distrito. Ampliar la red de cámaras de seguridad del distrito. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En transporte, Coordinación interinstitucional con la policía de tránsito y la Municipalidad de Lima Metropolitana para la asignación de personal permanente de en Puente Nuevo, Estación Grau, cruce Riva Agüero-Nicolás Ayllón y zonas aledañas a la fábrica Tekno. Convertir a El Agustino en distrito líder de la semaforización sincronizada del Cono Este de Lima coordinando con la Municipalidad de Lima Metropolitana y distritos fronterizos la implementación de un plan de semaforización interconectado del Cono Este. Promover, la inspectoría distrital de transporte. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En juventudes, la implementación de un Plan distrital de Juventudes que tenga como prioridad la educación. Implementar proyecto APU Municipal, que es una academia preuniversitaria municipal de alta exigencia académica, para que nuestros jóvenes puedan competir, en mejores condiciones académicas, en los exámenes de ingreso a las universidades, sobre todo nacionales. Convocatoria y conformación de la Comisión Distrital “Un SENATI para el Agustino”, como un primer paso para impulsar la educación tecnológica distrital. Incentivar el deporte de alto rendimiento. Crear el Fondo Municipal de apoyo al emprendimiento juvenil. Apoyar actividades recreativas vinculadas al deporte y la cultura. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En participación vecinal, Reorganizar y potenciar la Gerencia de participación vecinal de la Municipalidad de El Agustino. Impulsar e implementar la Escuela distrital de liderazgo y ciudadanía en coordinación con todas las instituciones públicas y privadas del distrito. Respetar totalmente todo el proceso del Presupuesto Participativo Municipal. Promover y difundir, a gran escala, los derechos participativos del vecindario en la planificación del desarrollo y el control de gastos del municipio en el distrito. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En desarrollo urbano, En cuanto a obras (pistas, veredas, escaleras, pasamanos, locales comunales, etc.), nos sujetaremos al cumplimiento irrestricto de lo aprobado en el Presupuesto Participativo Distrital y promoveremos, la supervisión ciudadana de la obra pública en el distrito. La gerencia de desarrollo urbano será fortalecida en el sentido de, elevar su capacidad de asesoría técnica al vecino de menores recursos, para la autoconstrucción y saneamiento físico legal de sus viviendas. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En contaminación ambiental, Mejorar el servicio de recojo de basura que perjudica la salud de los vecinos de nuestro distrito. Impulsar en coordinación con la población, el cronograma anual de mantenimiento de parque y jardines de El Agustino. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En convivencia ciudadana, Promover siempre y con los mayores recursos posibles, una cultura de paz basada en el respeto y la aceptación de las diferencias entre las personas. Crear, e impulsar El Comité Distrital de lucha contra las conductas de agresión contra la mujer y comportamientos discriminatorios de todo tipo. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En la coordinación con distritos fronterizos, Promover el concepto de mancomunidad del Cono Este de Lima, para atender problemas específicos como el problema de la seguridad ciudadana, el tránsito, la conservación del río Rímac y el medio ambiente. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

En la gestión municipal, Administraremos con honradez y eficiencia los escasos recursos municipales y buscaremos el apoyo de organismos nacionales y extranjeros, tanto para financiamiento como para la gestión de proyectos que mejoren la calidad de vida de nuestros vecinos. La comisión de fiscalización del Concejo Municipal de El Agustino estará presidida por un Regidor de oposición. Vamos a respetar con verdad, convicción y sin manipulación de ninguna índole, las obligaciones de rendición de cuentas ante la ciudadanía. Promoveremos la capacitación y actualización permanente del trabajador municipal, con ellos, progresiva digitalización de la administración y del trámite documentario. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Municipalidad Distrital del Agustino (2020) Plan operativo institucional anual .

Organización de la municipalidad del agustino.

La estructura orgánica administrativa y las líneas de autoridad y funciones administrativas se detallan en el Manual de Organización y funciones (Municipalidad de El Agustino, 2011c).

La organización de la Municipalidad Distrital de El Agustino está compuesta por los siguientes órganos:

- (a) el Gobierno y la Dirección,
- (b) el Control Institucional,
- (c) el asesoramiento,
- (d) el apoyo,
- (e) el apoyo administrativo y
- (f) la línea.

Al apreciar la estructura orgánica administrativa de la Municipalidad de El Agustino, su verticalidad, los diversos órganos de apoyo y los niveles jerárquicos, así como los comités, se hace evidente una alta burocracia. Por otro lado, los requisitos mínimos para los puestos de la organización, que se presentan detalladamente en el Manual de Organización y Funciones, no son cumplidos necesariamente, y los puestos no están ocupados por personal idóneo y comprometido con el trabajo, lo que genera menor flexibilidad en los procesos y procedimientos, y deficiencias en la atención de los servicios que realiza la municipalidad. Las municipalidades deben disponer de portales de transparencia que presenten la información y los documentos relacionados con los servicios y la gestión que realizan (Ley N° 27806, 2002). El distrito de El Agustino se ubicó en el puesto dos del ranking de portales de transparencia, en el año 2011, con 11 indicadores encontrados que representan el 91.67% (Lima como vamos, 2011).

La Municipalidad de El Agustino, por su naturaleza es un Gobierno Local que emana de la voluntad popular. Tiene personería jurídica de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, ejerce funciones y atribuciones que le señalan la Constitución y la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Conforme a la Ley de Bases de la Descentralización, ejerce con carácter exclusivo o compartido sus competencias. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

La Municipalidad de El Agustino, ha diseñado su organización Municipal teniendo en cuenta la naturaleza de sus actividades, volumen de operaciones y basándose en el criterio de racionalidad:

a. Órgano De Gobierno: Concejo Municipal

b. Órganos De Alta Dirección: Alcaldía, Gerencia Municipal

c. Órganos Consultivos Y De Coordinación: Comisiones de regidores, Consejo de Coordinación Local Distrital, Comité multisectorial de El Agustino, Junta de Delegados Vecinales, Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, Plataforma de gestión de Riesgos de Desastres, Comisión Ambiental Municipal, consejo local de la niñez y la juventud, Mesa de concertación del Género, Consejo Educativo Local, comité de administración del vaso de leche. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

d. Órgano De Control: Órgano de Control Institucional – OCI

e. Órgano De Defensa Judicial: Procuraduría Pública Municipal

f. Órganos De Asesoramiento: Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de

Planeamiento, Presupuesto

g. Órganos De Apoyo: Secretaría General, Subgerencia de Atención al Ciudadano, Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Contabilidad, Subgerencia de Tesorería, Subgerencia de Logística. Subgerencia de Talento Humano, Subgerencia de Planeamiento, Gestión de Procesos y Tecnología de la Información. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

h. Órganos De Línea: Gerencia de Rentas, Gerencia de Desarrollo Económico, Gerencia de Desarrollo Urbano, Gerencia de desarrollo Ambiental, Gerencia de Seguridad Ciudadana, Gerencia de Desarrollo humano. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Municipalidad Distrital del Agustino (2020) Plan operativo institucional anual 2020.

La dirección en la institución: liderazgo

La dirección : La dirección está a cargo del jefe del pliego, que es el actual alcalde de la Municipalidad de El Agustino. La percepción del estilo de liderazgo es positiva, quiere hacer las cosas bien, se puede decir que se ha abocado a plantear políticas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los residentes de la Municipalidad de El Agustino, en Salud, seguridad ciudadana y educación. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

La Municipalidad de El Agustino, tiene una estructura organizacional que están abocados a cada problema específico del distrito. (Municipalidad Distrital del Agustino, 2020)

Características de la Organización.

La organización de la Municipalidad de El Agustino se orienta a:

- Evitar la duplicidad de funciones y minimizar los conflictos de competencia
- Establecer con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad
- Reflejar la estructura orgánica coherente con el objetivo institucional, para asegurar la oportuna atención de los servicios públicos.
- Permitir flexibilidad de acción para que la entidad se adecue a los cambios políticos, económicos y tecnológicos.

Estrategias para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la municipalidad del agustino.

Teorizaciones sobre estrategias.

Según Koontz, O'Donnell Y Weihrich (2010), una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

Estrategia militar: conjunto de acciones y medidas tomadas para conducir un enfrentamiento armado. (Koontz et al., 2010)

Juegos de estrategia: género de juegos en los que se tiene en cuenta la estrategia ya sea política, militar o económica; (Koontz et al., 2010)

Estrategia Empresarial: se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos; (Koontz et al., 2010)

Mapa estratégico: es el proceso de elaboración de una visión estratégica macro, propuesto por Kaplan y Norton, que normalmente precede a la implementación de un cuadro de mando integral. (Koontz et al., 2010)

Patrón de diseño Estrategia: Un importante patrón de diseño de la ingeniería del software, perteneciente a la rama de patrones de comportamiento. Estrategia: Es el proceso

seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro. (Koontz et al., 2010)

Analizando a Johnson y Scholes (2018), se determina que:

La estrategia no es de ahora, es de siempre. Así es como encontramos a la estrategia militar y también la diplomática que coexisten desde los inicios de la historia. Luego con el crecimiento de las sociedades y la creciente complejidad de los conflictos sociales, los hombres de estado y los militares estudiaron, codificaron y probaron los conceptos estratégicos esenciales hasta lograr una estructura coherente de principios. La esencia de esos principios fue afinada de varias formas en las máximas de Sun Tzu, Maquiavelo, Napoleón, Von Clausewitz, Lenin, Hart, Montgomery, Mao Tse Tung, etc. Los principios básicos de la estrategia fueron aplicados y registrados mucho antes del inicio de la era cristiana. Así es como en tiempos de la antigua Grecia, con Filipo y Alejandro Magno (reyes macedonios), el concepto de estrategia tenía tanto componentes de planeación como de toma de decisiones o acciones conjuntas. (p.50)

Interpretando a Mintzberg, Brian y Boyer (1997):

Una estrategia es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos para hacer que el sistema de control interno se potencie y opere con eficiencia y eficacia. Las estrategias también son planes para el futuro. Gestionar una estrategia es conformar un patrón de pensamiento y acción, control y aprendizaje, estabilidad y cambio. Se reconoce que hay variadas definiciones de estrategia y presenta cinco de ellas: plan, pauta de acción, patrón (o modelo), posición y perspectiva; aunque el autor se orienta por la definición de la estrategia como un modelo.(p.68)

Para Koontz (2004):

Las estrategias para potenciar las actividades del sistema de gestión consisten en la determinación del propósito (o misión) y de los objetivos básicos de mediano y largo plazo y la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento. En consecuencia, la estrategia para potenciar la operatividad del sistema, implica el compromiso. (p.45)

Correlacionando lo indicado por Cornelis (2001), la estrategia tiene que ver con posicionar al sistema de control para que alcance una ventaja competitiva sustentable. Su meta fundamental es crear valor para la entidad. Las estrategias sólidas están arraigadas en la comprensión profunda de que es lo que valoran los ciudadanos actuales y potenciales, como desarrollan sus actividades de control, como opera los sistemas de control de otras instituciones y como habrán de cambiar esos elementos. También deberán reflejar un claro propósito (intención) estratégico, la mejora continua y la innovación competitiva.

Interpretando a Stoner (2000), se puede apreciar que coincide con Mintzberg (1997), cuando indica que una estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas, objetivos, políticas del sistema de control de una entidad, y a su vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Otra forma de concebir la estrategia es la forma de cómo hacer las cosas para obtener una mejora continua que se traduzca en la potenciación de la operatividad del sistema de control, como forma de asegurar la misión institucional.

Según Mintzberg (1997), se puede precisar que La existencia de estrategias deliberadas y estrategias emergentes como punto límites de un continuo a lo largo del cual

se pueden encontrar las estrategias que se modelan en el mundo real. Para que una estrategia sea deliberada, tenemos que tener en cuenta un patrón en el cual se planteó en forma consciente la forma como queremos que se potencie la operatividad del sistema de control.

Analizando a Porter (2004) indicó que La competencia determina el éxito o fracaso de un sistema de control interno. Debiéndose deducir que para llegar a ser competente se tienen que aplicar una serie de estrategias. Un sistema de control debe establecer la conveniencia de las actividades que pueden favorecer su desempeño, como innovaciones de políticas, procesos y procedimientos. Luego agrega, que la ventaja competitiva puede poseer gracias a muchos factores, entre ellos los recursos humanos, la posición institucional, la ejecución de actividades y la permanente innovación de las políticas, estrategias, tácticas, procesos y procedimientos operacionales.

Antecedentes de gestión de tramite documentario.

Gestión documental.

La concepción norteamericana “records management” (Gestión de documentos) surge a finales de los años 40, apareció para dar solución al gran volumen de papel que existía en las administraciones públicas especialmente las compañías de seguros, los bancos y los ferrocarriles que fueron las primeras compañías estadounidenses que se interesaron en la racionalización de la gestión documental. Desde los archivos Nacionales en 1935, se inicia la valoración para la conservación permanente. (Conde, 2015)

La gestión documental en opinión de Goría Ponjuan (citada en Conde, 2015) “es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea recibe, mantiene o utiliza una

organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones” (p. 40).

Estas dimensiones, comprenden los elementos de la gestión del trámite documentario, estandarizar la forma en que se producen los documentos, la forma de registrarlos en el archivo de gestión y el archivo central. Definir procesos transversales para lograr la gestión durante el ciclo vital, la gestión de los procesos se convierte en el eje articulador para hacer una adecuada conservación y protección y permitir el acceso a la información de manera ágil, fácil y oportuna. (Conde, 2015)

Sistema de gestión documental.

A partir del concepto *records life cycle* (ciclo de vida del documento), introducido por Philip Coolidge Brooks, el archivista estadounidense Solon J. Buck lo desarrolló e introdujo el sistema de gestión de documentos en el gobierno durante la segunda guerra mundial, incluyendo el calendario de selección y conservación, la autorización continua para la eliminación, archivos intermedios a bajo coste... y todo fue formalizado en la Ley de Documentos Federales de 1950 (*federal Records Act*), por cuyo mandato se estableció un programa de gestión de documentos en toda la Administración federal. (Cruz, 2012, p. 90).

Los sistemas de gestión son herramientas administrativas eficaces para la organización de los fondos acumulados que se generan en el desarrollo de las funciones propias de una entidad contribuyendo a disminuir costos y mejorar la eficiencia.

Así lo define Robergé (citado en Zapata, 2005), “La gestión de documentos se debe entender como un sistema que tiene como objetivos principales la eficacia y la rentabilidad”. (p.29)

De otro parte, una herramienta que aporta elementos fundamentales para el diseño de

un sistema de gestión documental es la Norma Técnica ISO 15489 Information and documentation Records Management, fue fruto del trabajo del subcomité técnico TC 46/SC Archives/records management de la Internacional Organización for Standardization (ISO).

Gestión de trámite documentario

En las instituciones actuales, el registro, realización de documentos es una acción que se realiza constantemente. La gestión de estos legajos es una labor diaria y la ubicación donde se encuentra los mismo se hace casi imposible ubicarlo. (Santa María Loza, 2010)

La realización de esta manera implica un mayor tiempo y energía por parte de los involucrados y esto conlleva que la imagen de la organización se dañe al no expresar con eficacia y eficiencia la elaboración de dicho trámite. (Santa María Loza, 2010)

El sistema informático de gestión de trámite documentario permite acceder a las instituciones el registro la localización efectiva de los documentos que se tramita y se crea dentro de ella; mostrando así reporte estadístico que permita a los órganos directivos analizar los procesos repetitivos encontrando mejores alternativas de solución en las instituciones. (Santa María Loza, 2010)

El reducir el tiempo promedio en el tarea o solicitud de un escrito, eliminando los trabajos repetitivos, se obvian omisiones y/o legajos desordenados y se crean advertencias y agendas a través de los medios informáticos. (Santa María Loza, 2010)

El acortar la inercia de contar con papel, reduciendo en forma drástica los costos de papel. (Santa María Loza, 2010)

El disponer en forma inmediata de un escrito ya sea que se halle este en trámite o en proceso terminado o acopiado, se ahorrará tiempo de averiguaciones de tal manera que no

recurrirá de realizar búsquedas para disponer de dicho documento. (Santa María Loza, 2010)

Estandarización del expediente formulados (cartas, memos, oficios, resoluciones, convenios, etc.). (Santa María Loza, 2010)

Principios del procedimiento administrativo

Principio de legalidad. En atribuciones funcionarias deberían proceder según nuestra Constitución. (MPMN, 2010)

Principio del debido procedimiento. Los gobernados tienen derechos según el medio empleado. (MPMN, 2010)

Principio de impulso de oficio. En las atribuciones incumbe regir e promover la función la forma y decretar la ejecución o habilidad en los hechos que resulten útiles en la explicación de los temas necesarios. (MPMN, 2010)

Principio de razonabilidad. Los fallos de la autoridad responsables cuando opinan consideren desacatos, asignen normas que instituyan limitaciones a nuestros gobernados, se han de ajustar en los extremos de los impuestos. (MPMN, 2010)

Principio de imparcialidad. En las jurisdicciones administradoras debe ejercer sin restricción entre los gobernados, concediéndoles procedimiento y amparo idénticos, solucionando conforme al ordenamiento jurídico. (MPMN, 2010)

Principio de informalismo. Las reglas de instrucciones conviene ser aclaradas de manera propicia en la recepción y fallo concluyente de las presunciones a los gobernados, de tal manera que sus retribuciones e utilidades no deban ser presumidas. (MPMN, 2010)

Principio de presunción de veracidad. En la diligencia de la forma empleada, se supone que los documentaciones y afirmaciones expresados por los gobernados de la manera

expuesta en la Ley, manifiestan a la realidad que se testifican. (MPMN, 2010)

Principio de conducta procedimental. Los responsables administrativos, de los gobernados, agentes, en su totalidad, todos los procesos que se realizan en sus pertinentes actos guiados por el acato recíproco, asistencia y la humana fe. (MPMN, 2010)

Principio de celeridad. Todos los involucrados, estarán sujetos a las acciones de manera que se dé al trámite, evitando acciones judiciales que entorpezcan su desarrollo. (MPMN, 2010)

Principio de eficacia. Los dependientes de la forma administradora deben hacer predominar el acatamiento del propósito del acto procedimental. (MPMN, 2010)

Principio de verdad material. La autoridad funcionaria justa deberá confrontar absolutamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones. (MPMN, 2010)

Principio de participación. Las Instituciones deben ofrecer los escenarios que necesarios a todos los gobernados para permitir a la información que administren. (MPMN, 2010)

Principio de simplicidad. Las diligencias determinadas por la autoridad funcionaria corresponderán ser llanos, habiendo de excluir toda complicación superflua. (MPMN, 2010)

Principio de uniformidad. La administración convendrá fundar exigencias equivalentes para diligencias similares, garantizando que las excepciones a los elementos corrientes no podrán ser trasformadas en regla general. (MPMN, 2010)

Principio de predictibilidad. La administración deberá ofrecer a los gobernados información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, para que tenga desde su inicio, suficiente certeza de cuál será la deducción final. (MPMN, 2010)

Principio de privilegio de controles posteriores. La diligencia, las instrucciones

empleadas sostendrá en la diligencia de la inspección extremo; teniendo el derecho de evidenciar la verdad de la información presentada. (MPMN, 2010)

Actos y procedimientos administrativos

El flujo de procedimientos administrativos, se someten a las disposiciones establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por la Ley N° 27444, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad. (MPMN, 2010)

Las normas para velocidad comprendidas en los artículos 1180 y 1480 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, son cumplidas por la autoridad administrativa, bajo responsabilidad. (MPMN, 2010)

Teoría de la gestión del mejoramiento continuo.

(Lossada,2013), señala que :

La Teoría de la Gestión del Mejoramiento Continuo es un proceso continuo y progresivo que involucra a toda la empresa en la definición y uso de objetivos, metas, métodos y tecnología; así como la transferencia de capacidades hacia todos sus integrantes, implementándose y estandarizándose las mejoras a través de indicadores, políticas y lineamientos que reducen los márgenes de error. (p.26)

La gestión del mejoramiento continuo comprende un proceso de mejora progresiva, para lo cual se definen objetivos, metas, métodos y tecnología a utilizarse; se informa, educa y capacita a todos los participantes del proceso; se implementan las mejoras y se supervisan durante su incorporación; se estandariza la mejora implementada para luego establecer indicadores, políticas y lineamientos para evitar márgenes de error. Cada una de estas fases se implementa con la finalidad de optimizar la calidad del proceso productivo y reducir

costos operativos.

El presente trabajo de investigación que se plantea se enmarca en esta teoría al diseñarse en base a las fases de la gestión del mejoramiento continuo para mejorar la gestión documentaria de la Municipalidad distrital del Agustino. pues la transferencia de capacidades al talento humano, la instauración de un manual de procedimientos, la incorporación del área de gestión documentaria como área orgánica, la innovación tecnológica y una moderna infraestructura, permitirá un mejor control documentarios y por ende una eficiente gestión documentaria.

En esta perspectiva, (García Reátegui, 2015), añade que:

Se propicia una gestión pública enfocada en el doble carácter de gobierno y administrador del Estado, para cumplir sus fines, competencias y funciones a través de sus órganos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha, la administración pública son todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos, tanto del Gobierno central, los Gobiernos regionales o los Gobiernos locales, comprendiendo a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones.(p.127)

De estos postulados, (García Reátegui, 2015), define a la gestión pública como:

El conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas públicas establecidas por el Poder Ejecutivo, la gestión pública es un aspecto clave para que las instituciones públicas logren cumplir con su rol, el cual, expresado de modo

general, consiste en lograr la correspondencia con las demandas ciudadanas. (p.45)

El presente trabajo de investigación que se plantea se enmarca también en la teoría del mejoramiento continuo; ya que este se diseña en base a las fases de la gestión del mejoramiento continuo para mejorar la gestión documentaria de la Municipalidad distrital del Agustino; pues la transferencia de capacidades al talento humano, la instauración de instrumentos de gestión, la incorporación del área de gestión documentaria como área orgánica, la innovación tecnológica y una moderna infraestructura, permitirá un mejor control documentario y por ende una eficiente gestión documentaria

La Teoría de la Gestión del Mejoramiento Continuo es un proceso continuo y progresivo que involucra a toda la empresa en la definición y uso de objetivos, metas, métodos y tecnología; así como la transferencia de capacidades hacia todos sus integrantes, implementándose y estandarizándose las mejoras a través de indicadores, políticas y lineamientos que reducen los márgenes de error. (García Reátegui, 2015)

La gestión del mejoramiento continuo comprende un proceso de mejora progresiva, para lo cual se definen objetivos, metas, métodos y tecnología a utilizarse; se informa, educa y capacita a todos los participantes del proceso; se implementan las mejoras y se supervisan durante su incorporación; se estandariza la mejora implementada para luego establecer indicadores, políticas y lineamientos para evitar márgenes de error. Cada una de estas fases se implementa con la finalidad de optimizar la calidad del proceso productivo y reducir costos operativos. (García Reátegui, 2015)

En esta perspectiva, García Reátegui (2015), añade que se propicia una gestión pública enfocada en el doble carácter de gobierno y administrador del Estado, para cumplir sus fines, competencias y funciones a través de sus órganos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha, la

administración pública son todas las instituciones y organismos públicos y privados que prestan servicios públicos, tanto del Gobierno central, los Gobiernos regionales o los Gobiernos locales, comprendiendo a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones.

De estos postulados, se define a la gestión pública como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas públicas establecidas por el Poder Ejecutivo, la gestión pública es un aspecto clave para que las instituciones públicas logren cumplir con su rol, el cual, expresado de modo general, consiste en lograr la correspondencia con las demandas ciudadanas. (García Reátegui, 2015),

III. Método

3.1 Tipo De Investigación

La investigación realizada es del nivel descriptiva--correlacional, por cuanto describe las estrategias para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino, se explica la incidencia en la operatividad del planeamiento en la Municipalidad de El Agustino y se correlaciona la aplicación de estrategias a nivel de la Dirección de la Municipalidad del Agustino.

3.2 Ámbito temporal y espacial

Delimitación Temporal

Es una investigación que comprende el periodo que se inicia el año 2019; aunque las estrategias para potenciar la operatividad del Planeamiento son de carácter prospectivo.

Delimitación espacial

El trabajo de investigación se desarrollará en base a la información proporcionada por la Municipalidad de El Agustino, Personal de la municipalidad de El Agustino de un universo de 930 personas. Entre jefes, coordinadores, supervisores y especialistas del área de planeamiento y tramite documentario.

3.3 Variables

Operacionalización de Variables

Variable 1.

-Estrategias para el fortalecimiento de las actividades de gestión de trámite documentario.

Definición Operacional: Las estrategias para el fortalecimiento de la Gestión de trámite documentario de la Municipalidad de El Agustino, es una Herramienta de gestión que proporciona normas, procedimientos y herramientas, operándose a través de un ciclo de fases diseñadas a partir de la teoría del mejoramiento continuo.

Indicadores.

x.1. normas

x.2. procedimientos

Variable 2.

Operatividad de la gestión de trámite documentario.

Definición operacional: La eficiente gestión de trámite documentario, se mide a través de la evaluación de indicadores previstos en las cuatro dimensiones previstas en la presente investigación, pues, tanto el talento humano, los instrumentos procedimentales, la tecnología y la infraestructura, son pilares para una eficiente gestión institucional

Indicadores.

y.1. talento humano

y.2. tecnología.

Dimensiones de la operatividad de la gestión de trámite documentario.

Las dimensiones son las siguientes:

“Recepción, registro y derivación del trámite: Esta dimensión engloba la recepción del documento a través de la mesa de partes, en la cual se dará tramitación al documento, para luego ser registrado y digitalizado por medio de un sello en la cual se pondrá la fecha y se firmará el documento de ingreso; de esta manera se resolverá en un plazo determinado y se derivará a la unidad responsable. (Según Herrera, 2018).

Procesamiento del trámite: El departamento encargado de la revisión acepta o rechaza el trámite; la persona encargada del departamento de trámite documentario tendrá que hacer seguimiento de la correspondencia hasta culminar el trámite y entregar al usuario en la fecha que se le ha indicado. (Según Herrera, 2018).

Elaboración de documentos y respuesta: Luego de recibir el documento que está en trámite se registrará en la correspondencia, cuando el trámite documentario esté listo pasará a ser entregado al usuario en la fecha indicada. (Según Herrera, 2018).

3.4 Población y Muestra

Población de la investigación

La población está conformada por el personal de la Municipalidad de El Agustino. Dicho personal, en promedio suman 930 personas entre los que trabajan directa e indirectamente en la Municipalidad del Agustino.

Muestra de la investigación

La muestra está conformada por el personal de planeamiento de la Municipalidad de El Agustino: jefes de planeamiento y tramite documentario, coordinadores de oficina, técnicos de planeamiento y tramite documentario, y especialistas de planeamiento y tramite documentario.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicado la fórmula para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

<i>n</i>	<i>Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.</i>
<i>P y q</i>	<i>Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno. Equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra,</i>
<i>Z</i>	<i>por tanto el valor Z = 1.96</i>
<i>N</i>	<i>El total de la población. Este caso 930 personas.</i>
<i>EE</i>	<i>Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser menor de 0.10. En este caso se ha tomado 0.09</i>

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 930) / (((0.09)^2 \times 619) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 150$$

Estratificación de la muestra el agustino

COMPONENTES PERSONAL MILITAR	ENTREVISTA	ENCUESTA	TOTAL
<i>Jefes, planeamiento y tramite documentario</i>	05	25	30
<i>Coordinadores de oficinas</i>	05	25	30
<i>Técnicos de planeamiento y tramite documentario</i>	00	60	60
<i>Especialistas de planeamiento y tramite documentario</i>	00	30	30
TOTAL	10	140	150

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Instrumentos

Los instrumentos que se han utilizado en la investigación son la Guía de entrevista, Cuestionario de Encuesta y Guía de análisis documental.

Técnicas de Análisis

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Indagación
- Conciliación de datos
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- Comprensión de gráficos
- Otras.

3.6 Procedimiento

En esta investigación se a utilizado los siguientes:

- 1) **Descriptivo.** - Por cuanto se especifica todos los aspectos de la Municipalidad de El Agustino, las estrategias necesarias para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario.
- 2) **Inductivo.** - Para inferir la información de la muestra y su aplicación y resultados en la población de la investigación.

Las técnicas que se han utilizado en la investigación son las siguientes:

- 1) **Entrevistas.** - Esta técnica se aplicaron a los jefes, planeamiento y tramite documentario a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación
- 2) **Encuestas.** - Se aplicó al personal operativo de Planeamiento y tramite documentario de la Municipalidad de El Agustino.
- 3) **Análisis documental.** - Se utilizó esta técnica para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

3.7 Análisis de datos

Se aplicarán las siguientes técnicas de análisis de datos:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Proceso computarizado con Excel
- Proceso computarizado con SPSS

IV. Resultados

Los Recursos presupuestales, o ingresos que administra la Municipalidad Distrital de El Agustino, en gran parte se destinan a invertir en gastos de capital (Infraestructura), y tecnologías, pero ello no necesariamente mejora los niveles de calidad de vida de la población. Una institución del gobierno local, que tiene autonomía política, que tiene la función de administrar los ingresos económicos, recursos públicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

La investigación titulada “estrategias para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la municipalidad del agustino”, tiene como finalidad identificar las estrategias que faciliten el fortalecimiento de la gestión documental en la Municipalidad de El Agustino.

En tal sentido, las estrategias necesarias para el fortalecimiento de la gestión del trámite documentario en la Municipalidad de El Agustino potenciar la operatividad del planeamiento de la gestión del trámite documentario. Depende de la aplicación del presupuesto que está orientado a resolver los problemas sociales de la localidad, a través de los programas presupuestales que son los instrumentos del presupuesto.

Los recursos financieros que administran la Municipalidad Distrital de El Agustino, no son suficientes para atender las necesidades reales de la población, por un lado, los recursos asignados son insuficientes y por otro lado, los ingresos propios que recauda, no cubre las necesidades sociales de la población; por lo que el presupuesto debería asignar mayores recursos a la Municipalidad Distrital de El Agustino.

La calidad del gasto está constituido por la forma como se beneficia a la población y no por la cantidad de recursos que gasta la Municipalidad de El Agustino, de manera que los

indicadores actuales de evaluación de la gestión del trámite documentario solo determinan cuanto se gasta, pero no mide el beneficio a favor de la población, los gastos de calidad son los siguientes: nutrición, educación y salud.

Las decisiones del gasto público no sólo depende del alcalde de la Municipalidad Distrital de El Agustino o del concejo Municipal, sino que dichas decisiones deben ser tomadas por todos (alcalde, sociedad civil, empleados y consejo municipal) ya que la evaluación de la toma de decisiones respecto al gasto en la gestión del trámite documentario de la Municipalidad Distrital de El Agustino no es muy eficiente.

Como parte final de las discusiones puedo afirmar que, mediante el estudio del trabajo de investigación, se comprobó los beneficios que trae la aplicación de estrategias, para la gestión eficiente del trámite documentario, en favor de la población más necesitada de la localidad.

V. Discusión de resultados.

El presente capítulo tiene como finalidad exponer de manera detallada el resultado de las encuestas realizadas en la Municipalidad de El Agustino, las cuales fueron aplicadas al personal operativo de Planeamiento y trámite documentario de la Municipalidad de El Agustino.

Resultados de las Encuestas

Del planeamiento

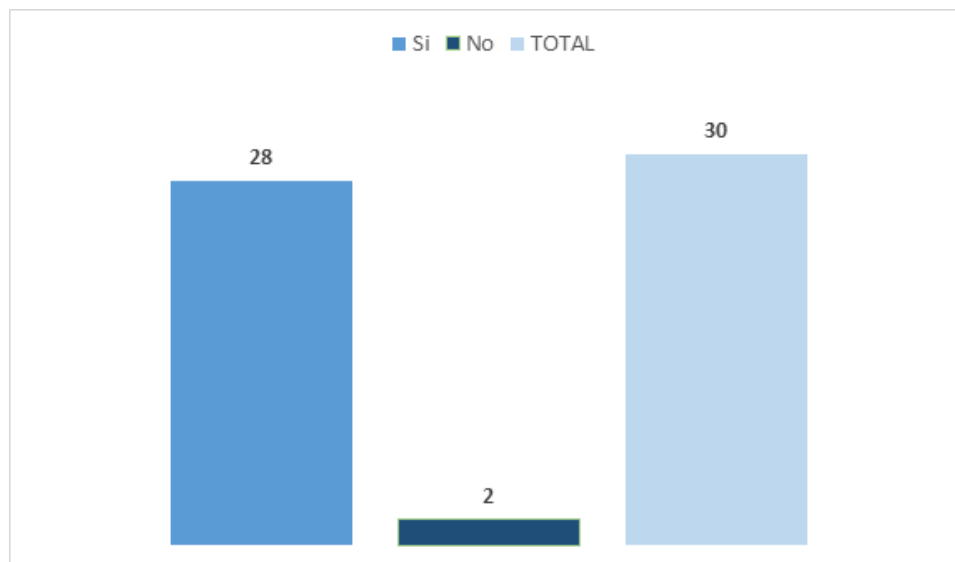
Pregunta 1:

¿Ud. conoce el presupuesto y el plan de la Municipalidad de El Agustino?

Tabla 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	96%
No	2	4%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1**Pregunta 01**

Fuente: Encuesta oficina de Planeamiento

El tema del presupuesto y el plan es de conocimiento de los jefes de planeamiento en un 96% y sólo el 4% desconoce sobre los beneficios que trae dicho presupuesto y plan.

Pregunta 2:

¿La Municipalidad de El Agustino aplica el presupuesto y el plan?

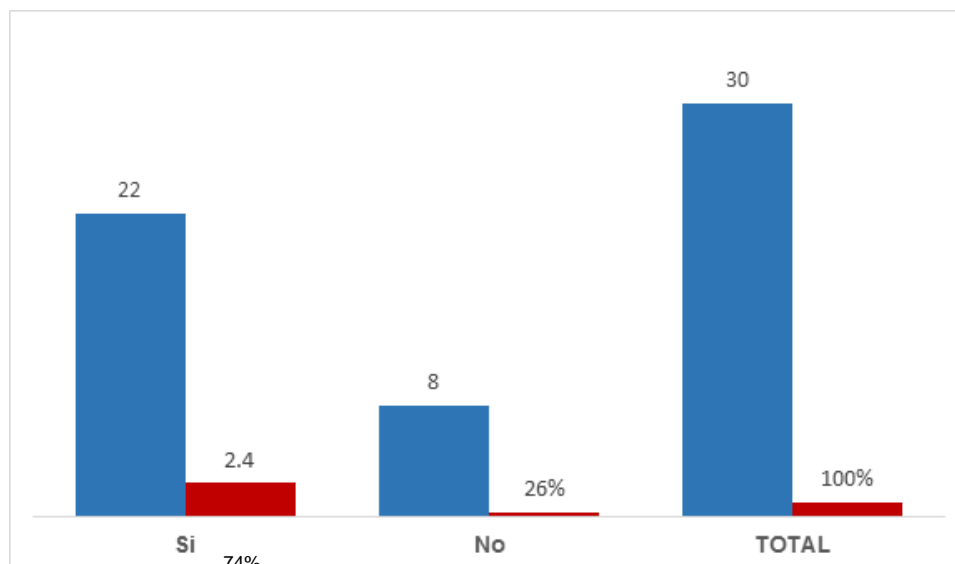
Tabla 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	74%
No	8	26%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Pregunta 02



Fuente: Encuesta oficina de Planeamiento

De acuerdo a la encuesta se aprecia que el 74 % de los funcionarios encuestados reconocen la aplicando este modelo y el 26% no lo hace. La importancia de su aplicación consiste en el interés que tienen las entidades por mejorar la calidad de vida de sus pobladores a través del gasto en programas presupuestales.

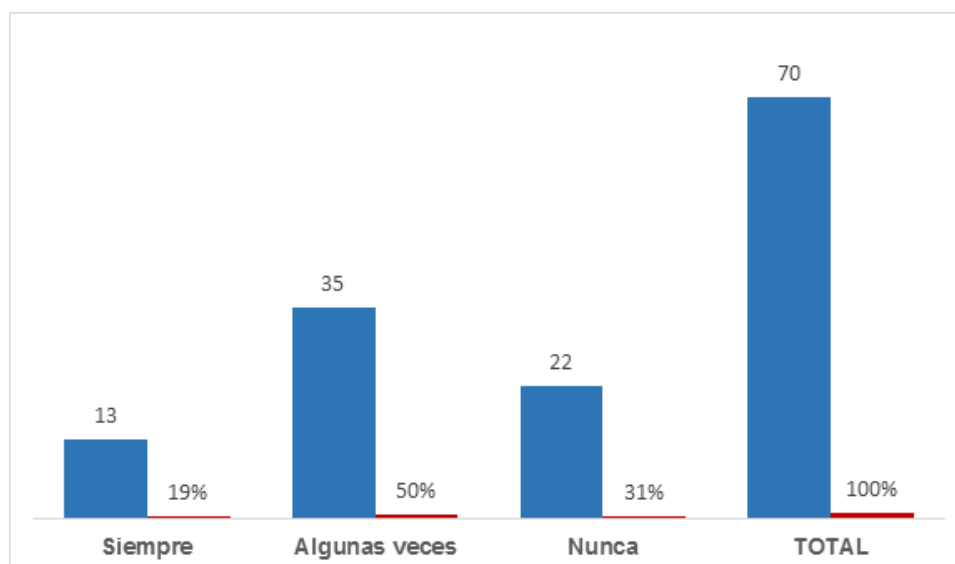
Pregunta 3

¿Actualmente el presupuesto que administra la Municipalidad de El Agustino se destina principalmente a mejorar los niveles de calidad de vida?

Tabla 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	19%
Algunas veces	35	50%
Nunca	22	31%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3**Pregunta 03**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

Según la encuesta se aprecia que, en gran medida la Municipalidad del Agustino, no destinan los recursos públicos en mejorar los niveles de calidad de vida ya que solo el 19% está de acuerdo. El 50% piensa algunas veces y el 31% cree que nunca lo hace. Por lo que resulta obvio que el gasto que actualmente realiza la Municipalidad del Agustino no está orientados a mejorar los niveles de calidad de vida.

Pregunta 4

¿Considera que la gestión del trámite documentario se orienta a mejorar la calidad de inversión?

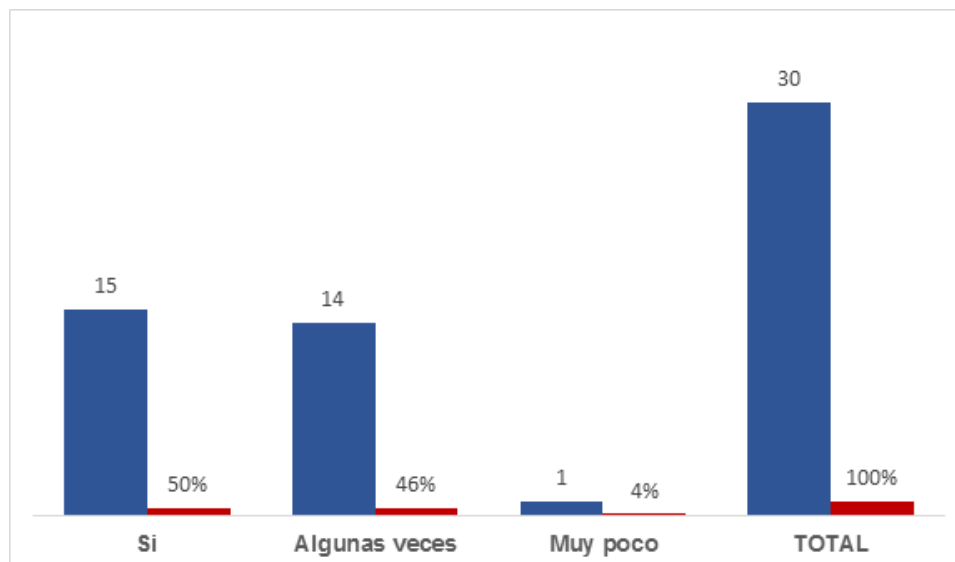
Tabla 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	50%
Algunas veces	14	46%
Muy poco	1	4%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4

Pregunta 04



Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

Podemos concluir que, de las encuestas realizadas, el modelo de una buena gestión del trámite documentario se convierte en una alternativa para mejorar la calidad de inversión en la Municipalidad de El Agustino, ya que el 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la pregunta, el 46% responde algunas veces y sólo el 4% está en desacuerdo.

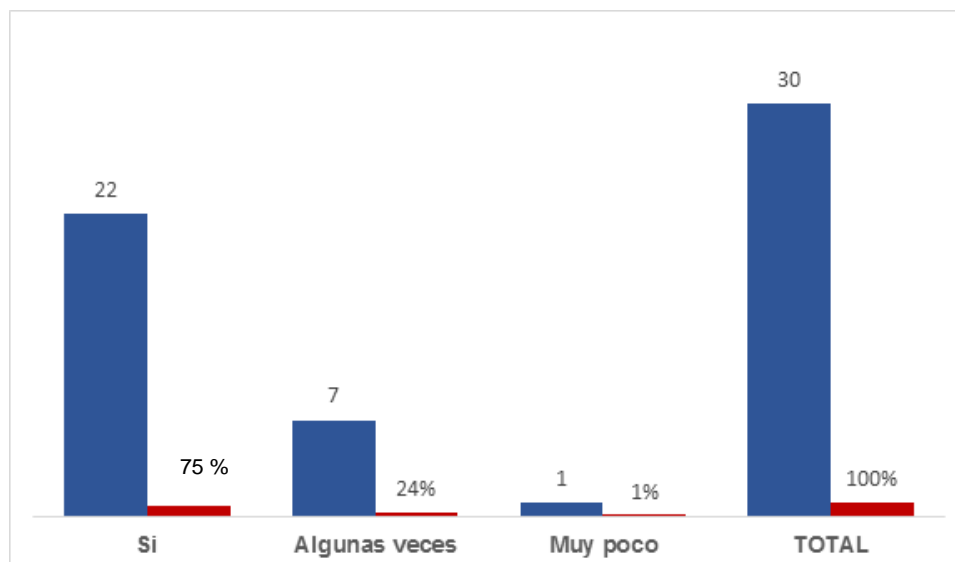
Pregunta 5:

¿Considera que el objetivo del Presupuesto y del plan en general es mejorar la calidad del gasto público?

Tabla 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	75%
Algunas veces	7	24%
Muy poco	1	1%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5**Pregunta 05**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

La relación que tiene el Presupuesto y el plan con el gasto público es mejorar la calidad del mismo, ya que el 75% de los encuestados están de acuerdo y podemos concluir que las estrategias de gestión del presupuesto y del plan, mejora la calidad del gasto. Nótese que el 24% responde, algunas veces y solamente el 1% piensa que muy poco.

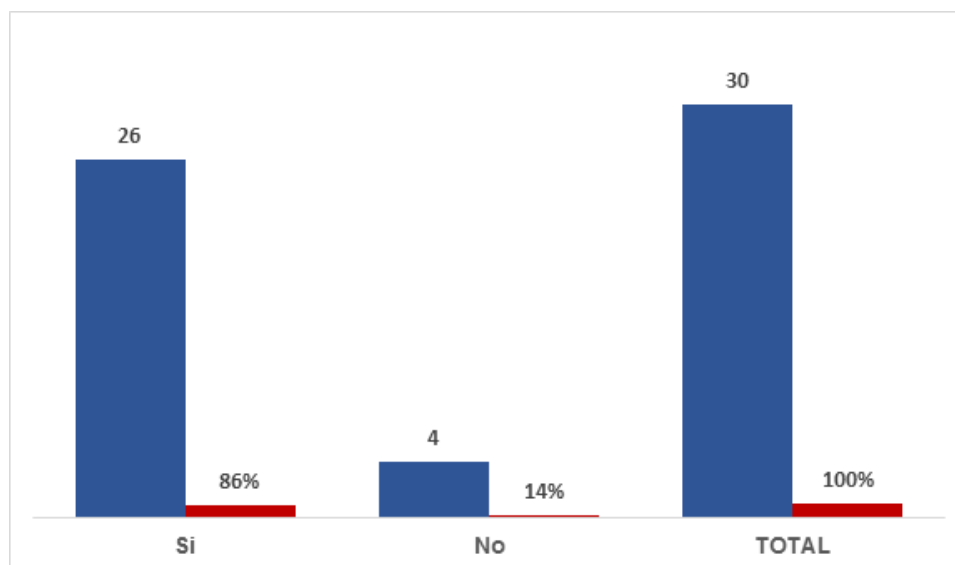
Pregunta 6:

¿El modelo de estrategias para la gestión del trámite documentario, genera mejores resultados en la población con respecto al modelo tradicional?

Tabla 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	26	86%
No	4	14%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6**Pregunta 06**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

De todos los encuestados, el 86% considera que la aplicación del modelo de estrategias para la gestión del trámite documentario tiene mejores resultados que el modelo actual que vienen aplicando otras Municipalidades. El 14% no cree que tiene mejor impacto que el presupuesto tradicional.

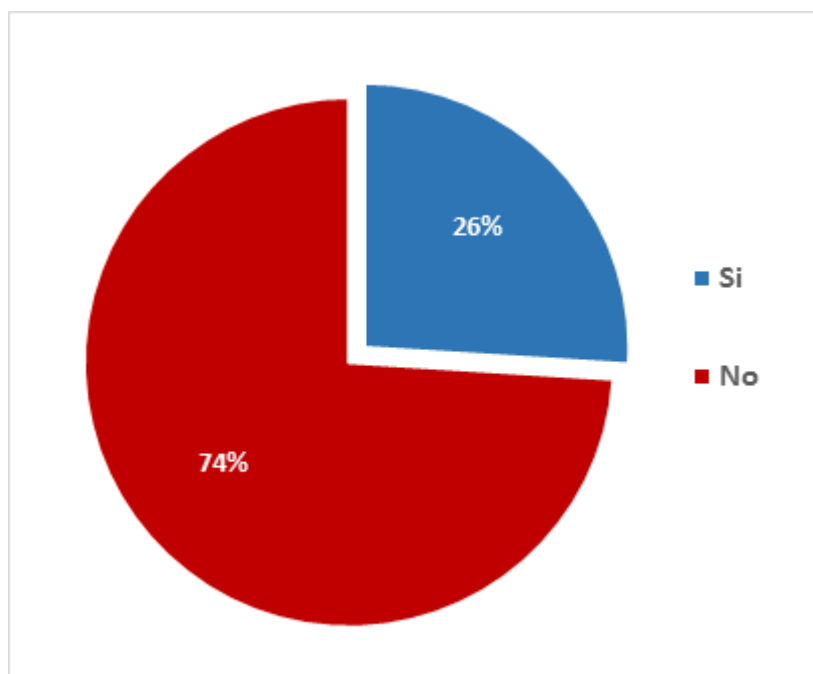
Pregunta 7:

¿Considera que los recursos presupuestales asignados a la Municipalidad de El Agustino son suficientes para atender los programas sociales?

Tabla 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	26%
No	22	74%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8**Pregunta 08**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

Es importante señalar que, de acuerdo a la encuesta, los recursos asignados no son suficientes para atender todos los programas sociales; ya que un 74 % considera que los recursos no son suficientes, mientras que el 26% cree que si son suficientes

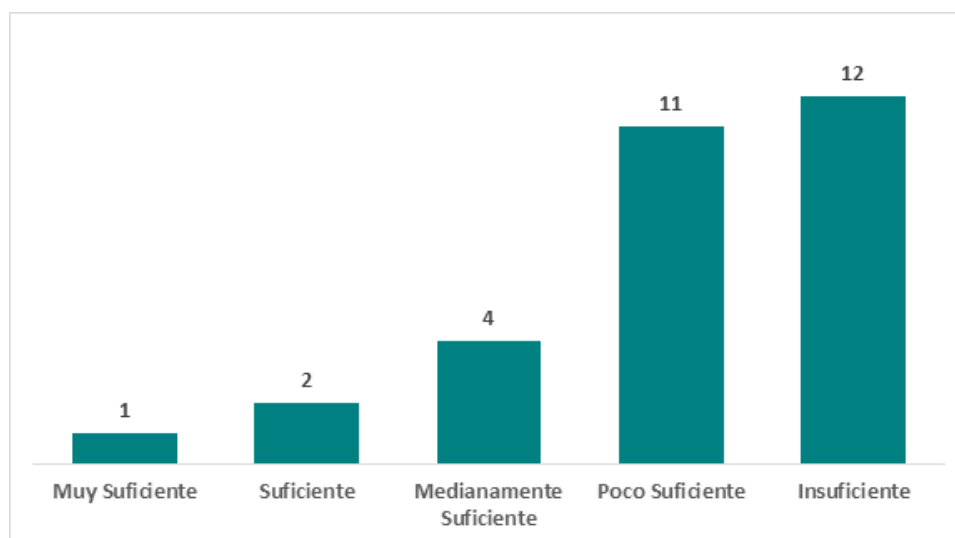
Pregunta 8:

¿Los ingresos propios que generan la Municipalidad de El Agustino son suficientes/insuficientes para atender los programas sociales?

Tabla 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Suficiente	1	4%
Suficiente	2	7%
Medianamente Suficiente	4	11%
Poco Suficiente	11	37%
Insuficiente	12	41%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9**Pregunta 09**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

Los ingresos propios que recauda la Municipalidad de El Agustino son insuficientes para la atención de todos los programas sociales. Sólo el 4% considera que si son suficientes. Mientras el 41% está muy en desacuerdo y el 37% en desacuerdo. Por lo que los recursos propios, de por si no cubren las necesidades básicas de la población,

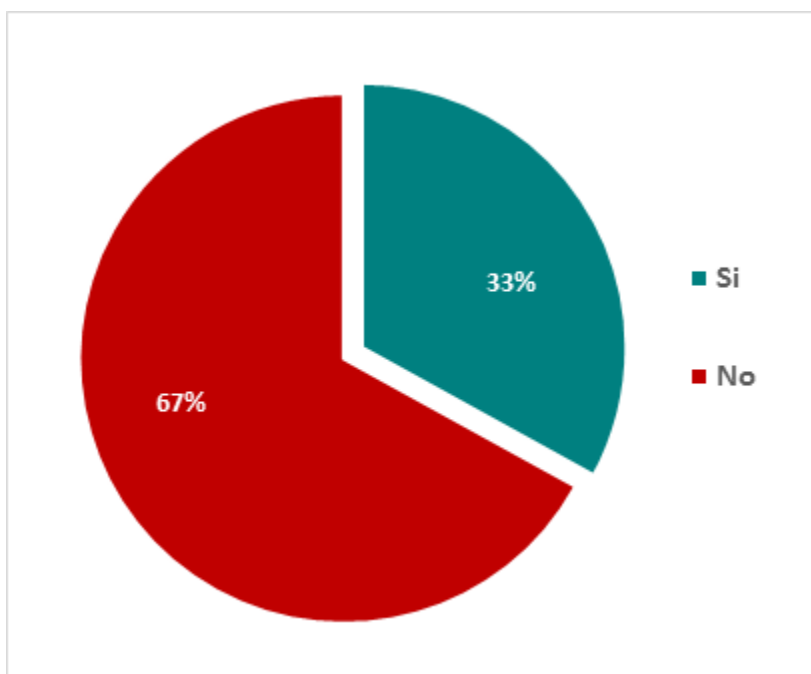
Pregunta 9:

¿Conoce cuáles son los actuales indicadores de gestión del trámite documentario?

Tabla 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	33%
No	20	67%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9**Pregunta 09**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

De acuerdo a la encuesta, el 67% desconoce cuáles son los indicadores de gestión del trámite documentario, y el 33% afirma conocer dichos indicadores. Por lo que se presume que los funcionarios que laboran en las oficinas de planeamiento y patrimonio, de la Municipalidad de El Agustino, están más concentrados en la cantidad del gasto de bienes y no en los resultados del mismo; es decir, en favorecer a la población más necesitada.

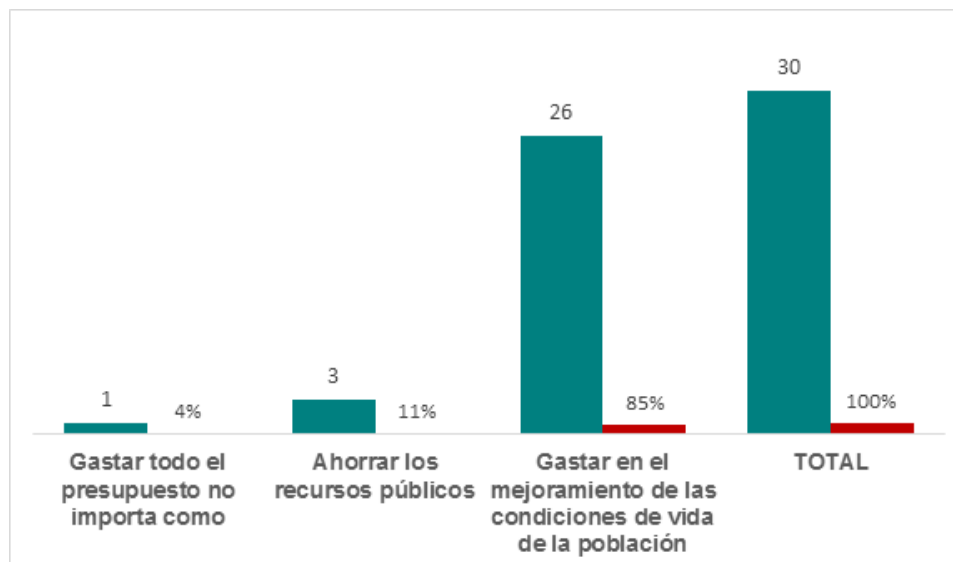
Pregunta 10:

¿Durante la toma de decisiones de gestión del trámite documentario, que debe considerarse?

Tabla 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gastar todo el presupuesto de bienes no importa cómo.	1	4%
Ahorrar los recursos en bienes	3	11%
Gastar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población	26	85%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10**Pregunta 10**

Fuente: Encuesta Oficina de Planeamiento

Según la encuesta, el 85% considera que los gastos en gestión del trámite documentario deben estar orientados a gastar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población; el 11% considera que se debe ahorrar los recursos del Estado y el 4% piensa que se debe gastar

todo el presupuesto de bienes no importa la forma del gasto. En consecuencia, los recursos deben ser orientados al ciudadano.

Pregunta 11:

¿Cómo evalúa la gestión del trámite documentario con respecto al gasto?

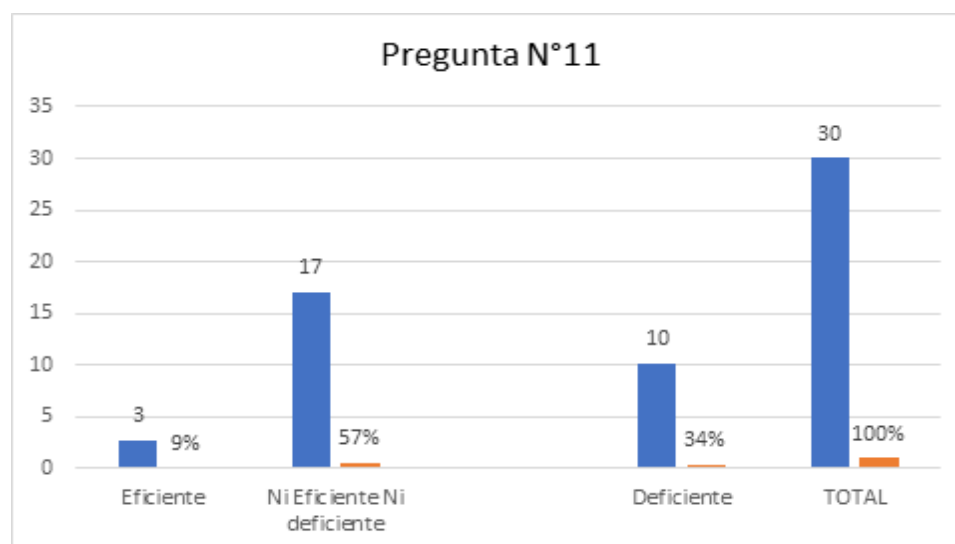
Tabla 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiente	3	9%
Ni Eficiente Ni deficiente	17	57%
Deficiente	10	34%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11

Pregunta 11



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la evaluación de la gestión del trámite documentario con respecto al gasto público, debemos precisar que, en la Municipalidad de El Agustino, el 34% cree que la gestión es deficiente, el 57% considera Ni eficiente ni deficiente y el 9% piensa que es eficiente. Concluyendo, la gestión actual que realiza la Municipalidad de El Agustino no es eficiente. Se deben realizar mejoras, sobre todo en la ejecución del gasto.

De la calidad del gasto

Pregunta 13:

¿Actualmente los gastos que realiza la Municipalidad de El Agustino están orientados a brindar servicios de calidad (¿Salud, educación, saneamiento)?

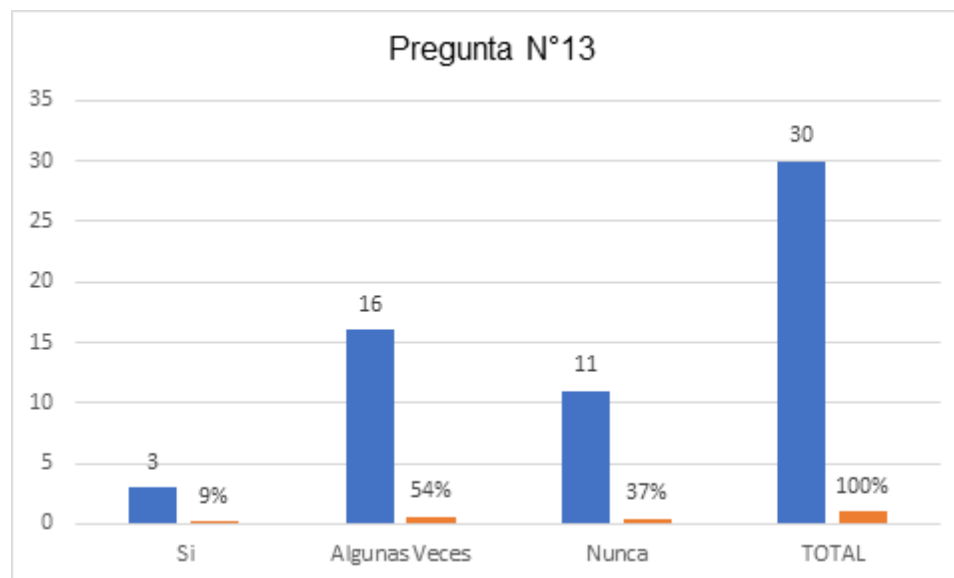
Tabla 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	9%
Algunas Veces	16	54%
Nunca	11	37%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13

Pregunta 13



Fuente: Elaboración Propia

Sobre el particular, solamente el 9% considera que los gastos están orientados a brindar servicios de calidad, y el 54% responde algunas veces y el 37% considera que nunca gastan en servicios de calidad. En tal sentido, debería ser una responsabilidad de la Municipalidad de El Agustino, invertir en servicios de calidad.

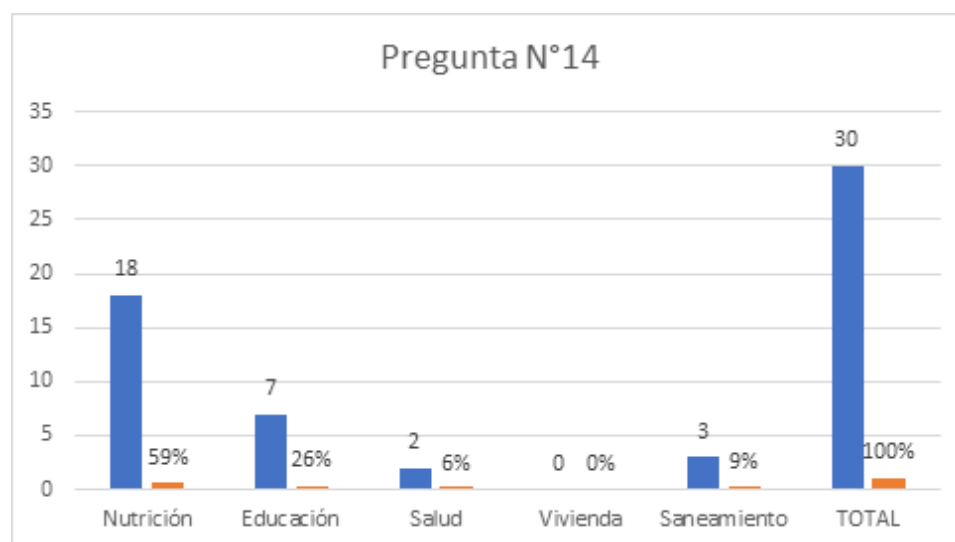
Pregunta 14:

¿Enumere en orden de prioridad, en cuál de los programas sociales la Municipalidad de El Agustino debería invertir?

Tabla 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nutrición	18	59%
Educación	7	26%
Salud	2	6%
Vivienda	0	0%
Saneamiento	3	9%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14**Pregunta 14**

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a los encuestados debemos señalar que el 41% piensa que la inversión debe destinarse a nutrición; El 19% considera que debería invertirse en el sector educación, El 6% en saneamiento y el 4% considera en temas de salud; por lo tanto, se concluye que la prioridad del gasto debe ser invertir en nutrición.

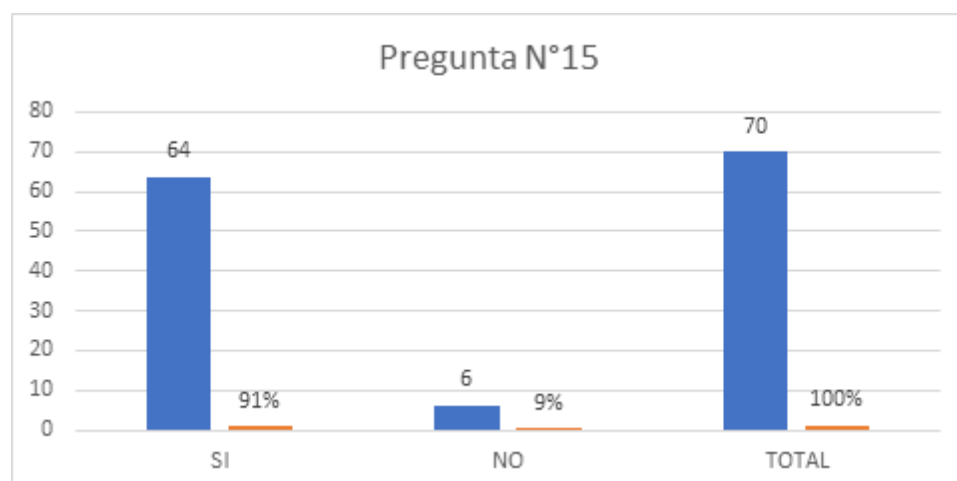
Pregunta 15:

¿Considera que el gasto debe estar orientado a la población más necesitada?

Tabla 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	64	91%
NO	6	9%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15**Pregunta 15**

Fuente: Elaboración Propia

El 91% considera que el gasto debe estar orientado a la población más necesitada y el 9% responde negativamente. Sin lugar a dudas, este es un pedido importante que debe ser atendido por la Municipalidad de El Agustino, sobre todo donde tenemos población necesitada.

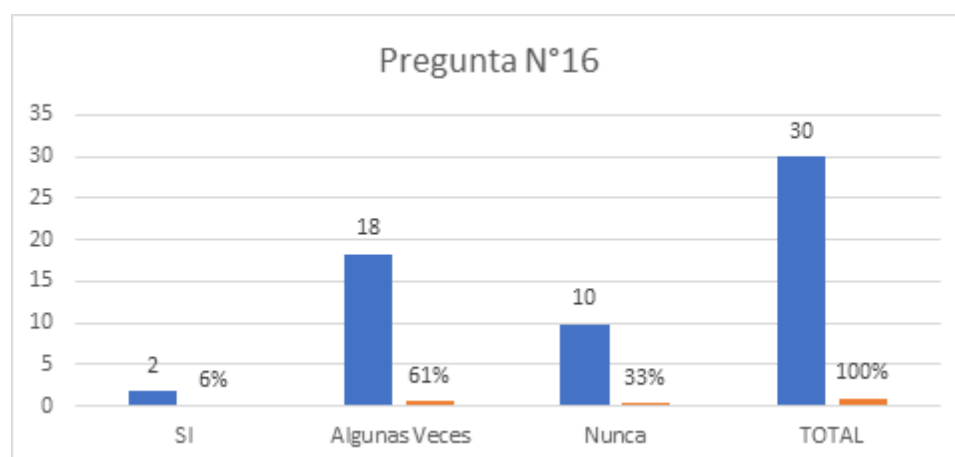
Pregunta 16:

¿Actualmente la Municipalidad de El Agustino se caracteriza por tener una gestión del trámite documentario?

Tabla 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	6%
Algunas Veces	18	61%
Nunca	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16**Pregunta 16**

Fuente: Elaboración Propia

Según la encuesta, el 6% piensa que, si realizan una gestión del trámite documentario, el 61% responde algunas veces y el 33% afirma que nunca. En resumen, señalamos que realizan gestión del trámite documentario.

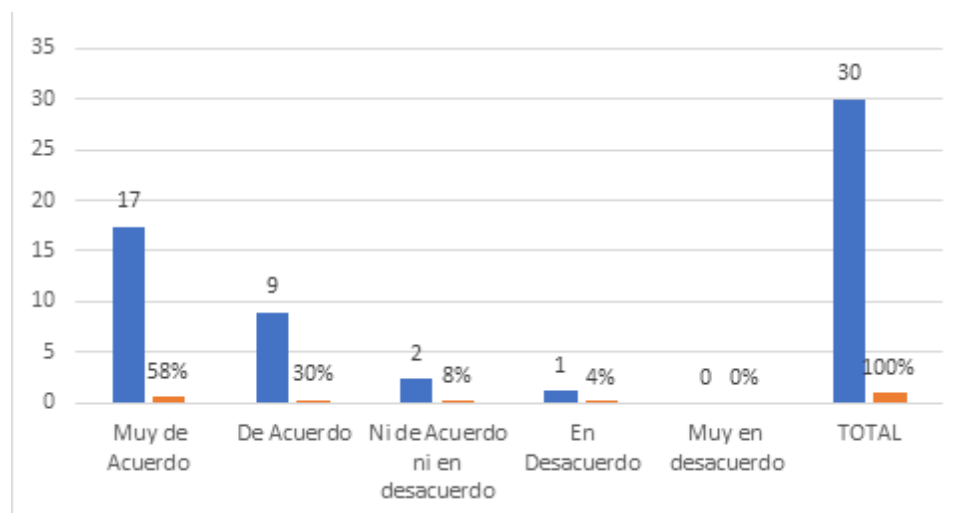
Pregunta 17:

¿Considera que el concepto de calidad del gasto es invertir en la población más necesitada?

Tabla 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de Acuerdo	17	58%
De Acuerdo	9	30%
Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	2	8%
En Desacuerdo	1	4%
Muy en desacuerdo	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17**Pregunta 17**

Fuente: Elaboración Propia

Sobre la definición del concepto de calidad de gasto relacionado a invertir en la población más necesitada, el 58% está totalmente de acuerdo, y el 4% en desacuerdo. Por lo que se entiende que la calidad del gasto es invertir en la población más necesitada.

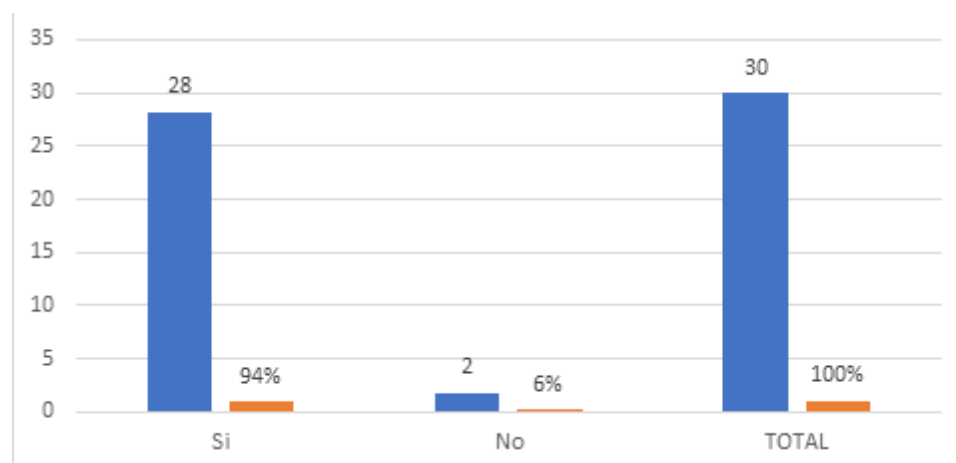
Pregunta 18:

¿Considera que el gasto debería ser evaluado por su impacto social y no por la cantidad que se gasta?

Tabla 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	94%
No	2	6%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18**Pregunta 18**

Fuente: Elaboración Propia

De la encuesta realizada el 94% considera que el gasto debe ser evaluado por su impacto social, mientras que el 6% no está de acuerdo. De manera que lo que importa es cómo se gasta y no cuánto se gasta.

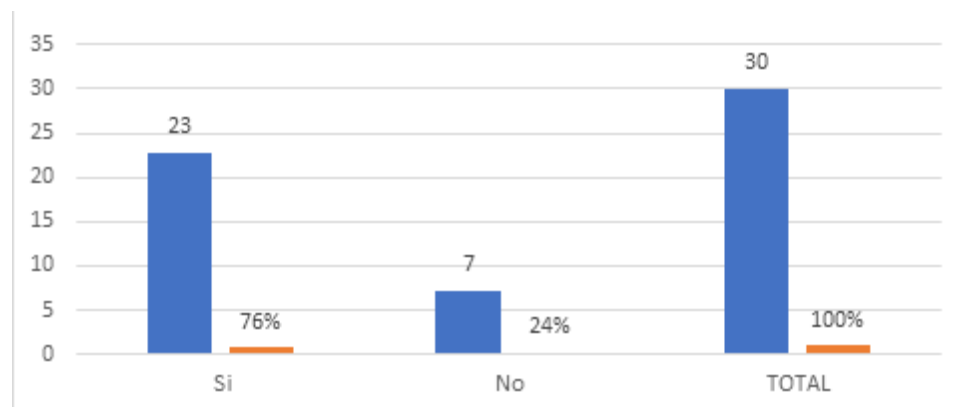
Pregunta 19:

¿Cree Usted que la Municipalidad de El Agustino invierte más en gastos de capital que en gastos operativos?

Tabla 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	76%
No	7	24%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19**Pregunta 19**

Fuente: Elaboración propia

Sobre la ejecución del gasto, el 76% considera que la Municipalidad de El Agustino, gasta en gastos de capital y el 24% opina que se destina para gastos corrientes. Es claro que la intención es gastar más en obras y no en programas que favorezcan a la población más necesitada.

VI. Conclusiones

- La aplicación de las estrategias para la gestión del trámite documentario mejora la calidad del gasto público ya que ellos son destinados a favorecer los niveles de vida de la población de la Municipalidad de El Agustino.
- La manera como mejorar la calidad de vida de la población es mediante la asignación de recursos en los programas estratégicos tales como: Mejorar la desnutrición, Mejorar la calidad de la educación. Mejorar la ración de servicios a la población de la Municipalidad de El Agustino.
- Los actuales indicadores de evaluación de gestión del trámite documentario no consideran los beneficios sociales que se debe brindar a la población de la Municipalidad de El Agustino, e incluso son desconocidos por quienes elaboran dicha evaluación. Los indicadores miden solamente el monto del gasto, pero no la calidad del mismo.
- La gestión del trámite documentario con respecto al gasto no es muy eficiente, ya que generalmente el gasto se centra en los gastos de capital y no en gastos que mejoren las condiciones de vida de la población de la Municipalidad de El Agustino.
- Los recursos financieros asignados a favor de la Municipalidad de El Agustino son insuficientes para atender todos los programas sociales y en consecuencia hay problemas de financiamiento.
- Durante el proceso de gestión del trámite documentario, la Municipalidad de El Agustino apoya la necesidad de gastar los recursos, invirtiendo en mejorar las condiciones de vida de la población.

- Los gastos que se realiza en la Municipalidad de El Agustino no son considerados gastos de calidad porque no resuelven los problemas sociales.

VII. Recomendaciones

- Recomendar a la Municipalidad de El Agustino que, durante la elaboración del Presupuesto, se programe y considere gastar en programas estratégicos y no sólo en programas tradicionales. Implementación del nuevo sistema de Gestión del trámite documentario virtual.
- Durante la evaluación de la gestión del trámite documentario, se debe emitir una directiva considerando indicadores que reflejan el avance de mejoramiento de los niveles de vida de la población, de manera que el gasto público debe ser evaluado por su impacto social y no por la cantidad de recursos que se gasta.
- Para lograr un proceso adecuado de toma de decisiones con respecto a la gestión del trámite documentario, se recomienda que, durante la programación del gasto, deben participar tanto la sociedad civil, El Consejo Municipal y los empleados.
- Se recomienda a las universidades del país, en especial a las facultades de Administración, considerar en sus programas académicos el modelo de estrategia de gestión del trámite documentario virtual, para mejorar la calidad del gasto y servicios a la comunidad.
- Se recomienda al Consejo Municipal de la Municipalidad de El Agustino, considerar mayores recursos, a fin de atender los programas sociales.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional Perú. Obtenido de shorturl.at/fjrH5
- Alonso, J. (2007). “*La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*.” Revista de biblioteconomía y documentación.
- Álvarez, J. (1998) *Formulación del Planeamiento Estratégico en las entidades gubernamentales* .[Tesis Maestría. UNMSM del Perú]
- Aybar, J (2018), “*Sistema Informático de Gestión de Tramite Documentario para la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Chincha Alta - 2018*” Universidad Autónoma de Ica.
- Bastidas, J (2016). *Desarrollo e Implementación del Sistema de Tramite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes*. Universidad Nacional del centro del Perú.
- Cruz, M. (2012). *Archivística Gestión de Documentos y Administración de Archivos*. Madrid: Alianza Editorial, S. A.
- Conde, J. (2015). *Propuesta Metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED. España
- Del Carmen, H. (2014). *Un modelo de control de gestión para la pequeña empresa familiar en España: especial referencia a los activos intangibles.*” Universidad de Alcalá.
- Inquilla, R. (2021) *Estrategia de Firma Digital y Gestión de Trámite Documentario en una Universidad Pública, Lima, 2021*. Obtenido de: shorturl.at/pyNV9
- José de la Torre.(2014), *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México, un estudio comparado en seis municipios del estado de san Luis Potosi,México 1983-2000*. Universidad Complutense de Madrid .Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Johnson, G. y Scholes, K. (2018). Dirección Estratégica. (15.*. ed.) Prentice May International Ltd.
- Leygues, N. (2018). *Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de Indias*. Obtenido de: shorturl.at/yDO68.

- López, D. y Javier, F. (2018) *Estudio de factibilidad técnica y financiera para el fortalecimiento del sistema de gestión documental de la alcaldía de Santiago de Cali*. Obtenido de: shorturl.at/ovS05
- Koontz, O'Donnell y Weihrich. (2010) *Fundamentos de la gestión*. (2* ed.). Educación de tata McGraw-Hill.
- Príncipe, L. (2019). *Sistema Informático web de Gestión documental para la municipalidad provincial de Barranca*. Universidad San Pedro. Huacho.
- Meca, F. (2019) *Gestión de calidad de trámite documentario en Empresas privadas*. Obtenido de : shorturl.at/zGN17
- Mintzber, H. Brian, J. y Boyer, J. (1997). *El proceso estratégico* (7.* ed.). Editorial Norma.
- Mosquera, C y Pinzón, N (2021) *Diseño de módulo de capacitación en gestión documental para la universidad pedagógica nacional*. Obtenido de: shorturl.at/xENO6
- Odalys Aranda. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documentaria en la universidad central Marta Abreu de las villas Cuba, facultad de ciencias de la información y de la educación*. Universidad de granada.
- Principe, L. (2019) *Sistema informático web de gestión documental para la Municipalidad Provincial de Barranca*. Obtenido de : shorturl.at/bgxRW
- Porter, M. (2004). *Estrategia competitiva. Creación y sostenimiento de un valor superior* (8.* ed.). CECSA.
- Portillo, F. (2020) *Diseño de un modelo de gestión documental para el área administrativa de la empresa metserc ltda que garantice el flujo, cuidado y control adecuado de los documentos*. Obtenido de: shorturl.at/eiIMS
- Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2009). *Aproximación al Índice de Desarrollo Humano*. Obtenido de <http://hdr.undp.org/es/informes/nacional/americalatinacaribe/peru/idh2009-peru-vol2-anexos.pdf>
- Programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD](2011). *Indicadores internacionales sobre el desarrollo humano: Perfil del país*. Recuperado <http://hdr.undp.org/es/informes/mundial/idh2011/descargar/>
- Román, N. (2018). *diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de cartagena de indias*. Universidad de Lasalle.
- Santa María Loza, L. (2010). DSM Group. Obtenido de: <http://www.dsmgroupsac.com/inthenews/tramitedocumentario>

- Soria, K y Díaz, L. (2020) . *Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo*. Obtenido de: shorturl.at/rtDNO
- Basantes, S .(2014). *Modelo de la gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. Universidad técnica de Ambato. facultad de ciencias administrativas.
- Stoner, F, G. (2000) *Administración* (11.* ed.).Prentice Hall.
- Zapata, C. (2005). *Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones*. Revista CODICE, 1(2), 97-111. Códice, (2),