En la actualidad, debido al crecimiento en la cantidad de información almacenada en diversas plataformas y sistemas, así como al avance de internet, ha aumentado significativamente la transmisión de datos. Esto ha posibilitado el diseño e implementación de plataformas automatizadas para gestionar información utilizando la tecnología. Estas plataformas permiten que la ciudadanía interactúe fácilmente con sistemas inteligentes, accediendo a la información deseada en línea a través de internet, de una manera sencilla y segura, cumpliendo con los protocolos digitales que validan legalmente los documentos solicitados.

La digitalización de procesos y la creación de una plataforma para la gestión documentaria podrían reducir los problemas cotidianos que enfrentamos como estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Manuel Nuñez Butrón en Juliaca. Esto facilitaría la obtención de documentos, mejorando la comunicación entre los estudiantes y el personal administrativo.

En la actualidad, no todos los institutos cuentan con un sistema documentario que incluya una mesa de partes virtual. Cabe resaltar que, aún no han cambiado sus normas internas y continúan exigiendo la entrega de documentos físicos, donde el trámite documentario es presencial y se requieren documentos físicos, lo cual resulta engorroso y demanda mucho tiempo para obtenerlos. Por ello, nuestra investigación recopilará datos y los procesará para obtener información del instituto.

Operacionalización de variables

Durante el desarrollo del proyecto, una de las limitaciones que encontramos fue la falta de una plataforma adecuada y gratuita de Inteligencia de Negocios; generalmente, las herramientas de BI suelen requerir licencias. Otra limitación surge cuando hay cambios en los requisitos de los usuarios, lo cual puede retrasar la finalización del proyecto. También se destaca como una limitación el hecho de que la información que se va a transformar y cargar en la herramienta de BI sea de uso exclusivo para los gerentes.

En respuesta a los desafíos actuales en la educación y, en parte, en los institutos superiores de Perú en el siglo XXI, la prioridad es proporcionar bienestar, desarrollo y seguridad a los estudiantes. Se reconoce la necesidad imperante de adoptar enfoques tecnológicos para mejorar la atención a la comunidad estudiantil. En los últimos años, se han establecido las bases para agilizar los procesos administrativos, y algunos institutos han implementado esfuerzos significativos para incorporar tecnología en sus operaciones internas y en sus relaciones con los estudiantes.

A pesar de estos avances, aún queda un largo trecho por recorrer para optimizar los diferentes procesos de trámites documentarios en los institutos. La crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto la insuficiente digitalización de los trámites documentarios en las administraciones locales, tanto desde el punto de vista tecnológico como en el fortalecimiento de las relaciones estudiantiles y las nuevas formas de trabajo asociadas al uso intensivo de las TIC.

Más allá de la actual situación, que probablemente se extienda más allá de lo inicialmente previsto, surgen nuevos desafíos relacionados con la tecnología a los que las administraciones públicas deben enfrentarse, como la integración de la tecnología en sus procesos de trámite documentario.

En la tesis titulada 'Implementación de un sistema web para la gestión de documentos en el departamento de logística de la municipalidad distrital de Puente Piedra- Lima 2020', se valida la hipótesis formulada. Además, la investigación justifica de manera adecuada la necesidad de implementar un sistema web para llevar a cabo la gestión documental en la subdirección de logística, ya que la mejora de procesos reduce costos y minimiza tiempos, contribuyendo así a los objetivos de la subdirección (PALOMINO, 2021).

La digitalización y automatización de procesos, además de ser justificada, conlleva una serie de beneficios palpables para los habitantes de esa municipalidad. Todo se vuelve más dinámico, mejorando de manera significativa la atención al ciudadano. Al implementar un sistema web para la gestión documental, se minimizan los tiempos y se reducen los costos, contribuyendo a los objetivos de la subgerencia de logística. El cambio de la gestión documentaria de manera manual a una modalidad digital accesible mediante la web representa un avance considerable en pro de ofrecer un mejor servicio a la comunidad, generando comodidad y bienestar.

Conforme este sistema se implemente masivamente, surgirán detalles que necesitarán ajustes progresivos, ya que el proceso de automatización documentaria no garantiza un control total sobre los documentos en la subgerencia de logística de esa municipalidad. El éxito de las implementaciones tecnológicas para trámites documentarios en línea debe ir de la mano de una conexión a internet rápida y eficiente que asegure la transmisión de datos confiable y de calidad.

Al desarrollar y ejecutar un sistema de trámite documentario que facilite un seguimiento efectivo de los documentos requeridos por la población y comprendiendo los diversos procesos en cada área, es posible identificar con precisión su ubicación, el motivo de su demora y ofrecer una respuesta rápida y oportuna. Esto no solo satisface las necesidades de los usuarios, que en este caso son los ciudadanos de la municipalidad de Chumbao, sino que mejora su nivel de vida.

Entre los beneficios de implementar este sistema destaca la reducción significativa del consumo de papel, ya que los documentos se almacenan digitalmente, eliminando la necesidad de espacio físico y reduciendo los costos de mantenimiento. La disponibilidad inmediata de documentos en proceso agiliza las investigaciones y evita búsquedas laboriosas.

La tesis de Osorio (OSORIO, 2016) resalta cómo la falta de seguimiento y agilidad en los trámites documentales afecta la imagen de la institución. Las encuestas reflejan la incomodidad de los ciudadanos al no recibir servicios en el tiempo previsto debido a la acumulación de documentos, extravíos, traspapelados y falta de responsabilidad. Para abordar esto, se implementó un sistema de registro que mejoró los procesos y optimizó la atención al ciudadano.

En Venezuela, también se están produciendo cambios con la adopción de nuevas tecnologías en la administración pública. El Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) ha desarrollado iniciativas para asesorar a los diferentes niveles de gobierno y mejorar la eficiencia en el trámite de documentos mediante la interconexión digital, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando el trato a los usuarios. La tendencia actual es dirigirse hacia instituciones sin papeles, donde todos los documentos, desde su creación, son electrónicos. La automatización de procesos permite un control más eficiente y mejora los tiempos de trámite y gestión.

Cualquier cambio exitoso requiere líderes que respalden y guíen esas transformaciones. Por lo tanto, es crucial comprender y analizar la situación actual. En esta era digital, la sociedad demanda personalización, simplicidad e inmediatez. La estrategia para satisfacer estas expectativas es estar cerca del público y proporcionar lo que necesitan de manera eficiente.

En resumen, la implementación de tecnologías para la gestión documental y trámites en línea en instituciones educativas y administraciones públicas representa un avance significativo hacia una prestación de servicios más eficiente y satisfactoria. Aunque existen desafíos y ajustes que deben abordarse durante la implementación masiva, los beneficios a largo plazo, como la reducción de costos, la optimización de procesos y la mejora en la calidad de atención al ciudadano, hacen que estas iniciativas valgan la pena. La adaptación a esta nueva era digital se presenta como una necesidad para garantizar un servicio óptimo y mantenerse alineado con las demandas cambiantes de la sociedad.

La respuesta a los desafíos que enfrentan los institutos en el siglo XXI para contribuir al bienestar, desarrollo y seguridad de los estudiantes requiere una mayor profundización en los procesos de automatización de trámites documentales a nivel de la administración local. En este sentido, algunas administraciones locales han emprendido esfuerzos significativos e implementado cambios sustanciales para incorporar de manera más extensa la tecnología en sus operaciones internas y en las interacciones con los estudiantes.

Antes de proceder a la automatización de los procesos para gestionar información de cualquier nivel de gobierno, incluyendo el ámbito municipal, es crucial que dicha documentación sea digitalizada de manera adecuada. Esto permitirá posteriormente automatizar eficientemente el proceso de obtención por parte de los usuarios.

Abordar los retos que los institutos enfrentan en el siglo XXI para promover el bienestar, desarrollo y seguridad de los estudiantes implica profundizar en la automatización de los trámites documentales a nivel de la administración local. En este contexto, varias administraciones locales han dedicado esfuerzos considerables y realizado modificaciones sustanciales para integrar de manera más amplia la tecnología en sus operaciones internas y en las relaciones con los estudiantes.

Antes de avanzar en la automatización de los procesos destinados a gestionar información de diversos niveles gubernamentales, incluyendo el ámbito municipal, resulta fundamental llevar a cabo una digitalización apropiada de dicha documentación. Este paso es esencial para facilitar la posterior automatización eficiente del proceso de obtención por parte de los usuarios.

El diagrama ilustra los pasos de digitalización necesarios para transformar un documento físico en formato digital.

Simulación para la validación del proceso: El gráfico muestra el proceso validado, ya que la cantidad de tokens que ingresan es igual a la cantidad que llega





