



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2024,  
Volumen 8, Número 2.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2)

**PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO  
PARA MEJORAR EL PROCESO DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN EL MUNICIPIO DE  
BABAHOYO 2023**

**ELECTRONIC GOVERNMENT PROPOSAL TO IMPROVE  
THE DOCUMENT MANAGEMENT PROCESS IN THE  
MUNICIPALITY OF BABAHOYO 2023**

**Vera Preciado, Faustino Urvano**  
Investigador Independiente, Ecuador

**Ortega Pérez, Mercedes Angelica**  
Investigador Independiente, Ecuador

**Vera Preciado, Jovita Gricelda**  
Investigador Independiente, Ecuador

**Melo Vera, Milena Michelle**  
Investigador Independiente, Ecuador

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rem.v8i2.10819](https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i2.10819)

## Propuesta de Gobierno Electrónico para Mejorar el Proceso de Gestión Documental en el Municipio de Babahoyo 2023

**Vera Preciado, Faustino Urvano<sup>1</sup>**[fausto-vera@hotmail.com](mailto:fausto-vera@hotmail.com)<https://orcid.org/0000-0001-9747-6424>

Investigador Independiente

Ecuador

**Ortega Pérez, Mercedes Angelica**[angelik\\_abg@outlook.com](mailto:angelik_abg@outlook.com)<https://orcid.org/0000-0003-3633-8575>

Investigador Independiente

Ecuador

**Vera Preciado, Jovita Gricelda**[jovitavera1512@gmail.com](mailto:jovitavera1512@gmail.com)<https://orcid.org/0000-0002-4920-2100>

Investigador Independiente

Ecuador

**Melo Vera, Milena Michelle**[jovitavera1512@gmail.com](mailto:jovitavera1512@gmail.com)<https://orcid.org/0009-0004-4205-2084>

Investigador Independiente

Ecuador

### RESUMEN

El propósito central del desarrollo del presente artículo es diseñar un modelo de propuesta de gobierno electrónico para la mejora del proceso de gestión documental en el municipio de Babahoyo, 2023. Esto se debe a la identificación de una mala gestión dentro de los procesos digitales de la entidad pública ocasionando que el desempeño organizacional se vea comprometido. Para efecto del mismo se desarrolló una metodología cualitativa con un diseño no experimental, transversal y descriptivo tomando como eje de análisis a la gestión de procesos documentales con un alfa de Cronbach de  $\alpha = 0,984$  y el gobierno electrónico con una confiabilidad bajo alfa de Cronbach de  $\alpha = 0,985$  así como sus dimensiones respectivamente. A nivel estadístico correlacional los resultados de la prueba de normalidad, revela que se cumple con el supuesto de normalidad al evidenciar valores de significancia mayores que el nivel de significancia establecido de 5%. Específicamente, el valor de significancia para la variable de gobierno electrónico fue de 0,200, y para la gestión de procesos documentales fue de 0,156. En base a los resultados del estudio se propuso un modelo de gestión y de recomendaciones a nivel de política de las gestiones documentales actuales por su bajo logro, resultando inminente la capacitación del personal y la intervención de la gerencia para mejorar el desempeño de sus trabajadores en el corto plazo.

**Palabras claves:** *gobierno electrónico, proceso documental, gestión, seguridad de la información, interna relacional*

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [fausto-vera@hotmail.com](mailto:fausto-vera@hotmail.com)

# Electronic Government Proposal to Improve the Document Management Process in the Municipality of Babahoyo 2023

## ABSTRACT

The central purpose of the development of this article is to design an electronic government proposal model to improve the document management process in the municipality of Babahoyo, 2023. This is due to the identification of poor management within the digital processes of the public entity causing organizational performance to be compromised. For this purpose, a qualitative methodology was developed with a non-experimental, transversal and descriptive design, taking as the axis of analysis the management of documentary processes with a Cronbach's alpha of  $\alpha = 0.984$  and electronic government with a reliability under Cronbach's alpha of  $\alpha = 0.985$  as well as their dimensions respectively. At a correlational statistical level, the results of the normality test reveal that the assumption of normality is met by evidencing significance values greater than the established significance level of 5%. Specifically, the significance value for the electronic government variable was 0.200, and for the management of documentary processes it was 0.156. Based on the results of the study, a management model and recommendations were proposed at the policy level of the current documentary procedures due to their low achievement, making staff training and management intervention imminent to improve the performance of its workers in the short term.

**Keywords:** *electronic government, documentary process, management, information security, internal relational*

*Artículo recibido 05 marzo 2024  
Aceptado para publicación: 08 abril 2024*



## INTRODUCCIÓN

Es imperante determinar la concepción con la que nació el gobierno electrónico a nivel mundial, el cual surge a finales del siglo XX como un mecanismo de participación ciudadana, facilitando la comunicación entre gobierno y sociedad. Por medio de la implementación del Gobierno Electrónico en el País lo que se pretende es mejorar los servicios públicos, agilizar los trámites entre otros (Lucero , 2021).

El Gobierno Electrónico es considerado un medio relevante para el impulso de la participación ciudadana, el cual requiere un manejo transparente de la información, en donde la premisa es agilizar, optimizar, flexibilizar y transparentar el sistema de la Administración Pública. Por medio del uso de la tecnología se pretende mejorar y simplificar los trámites y servicios públicos.

El Gobierno electrónico trae consigo que la Administración pública haga uso de la tecnología para que los servicios públicos sean más ágiles, así también se cumple con el principio de transparencia, de esta manera se acerca la administración pública a los ciudadanos. En Ecuador de manera oficial se inicia en el año 2000, esto a través de la resolución 379-17-CONATEL-2000, en donde se publica el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en fecha 5 de septiembre del 2000 se declara política de Estado el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones (Gobierno Electronico, 2023). Al respecto Moreira & Hidalgo sostienen:

El actual avance de las TIC ha impulsado el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, que se ha convertido en referente internacional, con la mejora de los servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, regulación estratégica de la banda ancha, por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado, generando una mejora en la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad. Sin embargo, en el ámbito local no se aprecian los mismos resultados en cuanto a la adopción del gobierno electrónico por parte de los GAD (Moreira & Hidago , 2020).

La norma Técnica de Interoperabilidad Gubernamental, publicada mediante registro oficial 467, de fecha 26 de marzo del 2015, resulta importante ya que permite el intercambio entre instituciones públicas con medio de la tecnología de datos, información, servicios, trámites entre otros, en ese sentido la página web del gobierno electrónico (2023), acerca de la Interoperabilidad Gubernamental sostiene:



“La Interoperabilidad Gubernamental es un pilar fundamental del Gobierno Electrónico porque facilita, estandariza y regula el intercambio de datos electrónicos entre los sistemas que tiene el Estado para automatizar trámites dirigidos al ciudadano y procesos institucionales.” (Gobierno Electrónico, 2023). En la actualidad muchas dependencias estatales a nivel internacional y local se dedican a evaluar las formas en que se puede mejorar su productividad normativa, la calidad del servicio al ciudadano en la recepción de sus oficios o pedidos documentados y la manera en que las operaciones se están ejecutando.

Esto se debe a que la estructura y enfoque de la gestión documental hacia el gobierno electrónico no puede ser empleado de manera adecuada por las deficiencias administrativas y presupuestarias para mejorar las actividades básicas internas sin perder algún tipo de información relevante en algún documento que se extravíe ante la ausencia de aplicación de métodos ofimáticos para extrapolar la data hacia la digitalización de los archivos con respaldo en plataformas como Icloud, Driver Google, Dropbox, Quipux, etc (Padilla, 2021).

A nivel internacionall se ha documentado que a través de una gestión óptima de tanto los archivos digitales como físicos, dentro de organización se puede reducir tanto tiempo como costos, por tanto, la implementación de una gestión orientada a los procesos documentales es de gran importancia, como en Estados Unidos, Malasia, España y otros países se han ido incorporando tecnologías nuevas, como sensores de radiofrecuencia y enfoques de transformación digital en los últimos años, por otra parte esta gestión facilita una conservación óptima y relevante de los archivos para su conservación a través del tiempo, ahorrando costes operativos generales y reducir la necesidad de almacenar grandes cantidades de documentos físicos (ARCEC S.A., 2018, Zainal & Heikal 2018).

Este tema resulta fundamental en las actuales democracias ya que es una implementación novedosa en la gestión pública, considerado también como un medio de participación ciudadana, teniendo como propósito mejorar y agilizar los servicios ciudadanos.

### **El Gobierno Electrónico en Ecuador**

Naser & Concha (2011) definen el Gobierno de carácter Electrónico como un mecanismo que no limita tiempos y viabiliza el buen empleo de las comunicaciones: Ante ello, la Gestión de proceso documental es una de las mejores medidas adoptar porque toda estructura organizacional realiza acciones de archivo



de documentos y datos, además su posterior recuperación para que sea accesible a sus usuarios; asimismo la política de gestión de documentos, entre otras dimensiones a desarrollar más adelante, son parte esencial en el mecanismo de los sistemas que se encargan de gestionar documentos (emisión, archivo, inserción, recuperación o eliminación de documentos) considerando aspectos legales, etcétera. El gobierno electrónico es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos, por este hecho, el reto de la administración pública es involucrar a éstos en las actividades de la gestión pública. El gobierno electrónico es vista como la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proporcionar servicios del gobierno sin limitarse por el tiempo, la distancia y lo compleja que sea la entidad (Arroyo y Chacón, 2017).

Por su parte Brown (2005) indica que el gobierno electrónico abarca todos los roles y actividades gubernamentales, moldeados por innovaciones que repercuten en las tecnologías de las informaciones y comunicación (TIC), siendo además un instrumento que permite mejorar los servicios de integración y ayuda a una gestión eficiente en la rendición de cuentas, orientado a los resultados, la eficiencia, la eficacia, y la participación ciudadana (Martínez J. , 2019; Zambrano, *et al* , 2019)

Como un antecedente al gobierno electrónico en el Ecuador se puede mencionar a la Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y Mensajes de Datos, publicada en el año 2002, llegó a constituir en el país, la normativa que va a regular, controlar, la validez de los documentos electrónicos, firma electrónica y la contratación electrónica constituyéndose, así como el primer instrumento que regula los servicios electrónicos, así como los instrumentos públicos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Sin embargo es en año 2007, en el que Ecuador como parte de los países de Iberoamérica aprueba la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico (2007), con la meta de implementar la tecnología dentro de la administración pública concebido como un derecho para la ciudadanía, luchando en contra de la corrupción y sobre todo mejorando los tiempos de atención ciudadana, producto de adoptar la Carta Iberoamericana como compromiso del estado se crea la Subsecretaría de la informática, mediante acuerdo ministerial 119, publicado en registro oficial 139 de 1 de agosto de 2007, en donde se establece como política pública utilizar software libre (Gobierno Electrónico , 2024).



Con la llegada de la tecnología y el nacimiento de la sociedad digital, en el año 2013, en Ecuador se dispuso por primera vez, mediante decreto ejecutivo 149, el gobierno electrónico constituyéndose a la par en uno de los desafíos tecnológicos más grandes y con mayor significación en todo el mundo, el internet es una herramienta mundial indispensable, ya que podemos realizar cuestiones tan básicas como diversas , como lo es comprar, pagar, estudiar, trabajar, por lo que entre los objetivos de los gobiernos de las últimas décadas esta precisamente acercar al ciudadano a la administración pública. En el año 2014, se expidió la primera norma que regularía la implementación del gobierno electrónico en el País, denominada Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017, el cual consiste en el uso de las tecnologías transformando así las relaciones entre el estado y los ciudadanos, contribuyendo a la mejora del gobierno electrónico.

La promulgación del teletrabajo en el año 2017, dentro del sector público, fue una medida producto de la pandemia, sin embargo, empujo al estado a la utilización de la tecnología, acercando de esta manera a la administración pública al ciudadano, logrando que los servicios públicos y todo el aparato público no se detenga. Otra normativa importante es la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el registro oficial 353 del 23 de octubre del 2018, la cual está destinada a la optimización y simplificación de trámites que generen cargas innecesarias, obligando además la progresividad y uso continuo de la tecnología (Asamblea Nacional , 2018)

A la par en temas de políticas públicas se implementó al Acuerdo Ministerial 011-2017, de fecha 20 de marzo de 2017, el cual tienen como meta la disminución de las brechas digitales que existen entre los ciudadanos, fomentando además el gobierno en línea (Asamblea Nacional, 2017)

### **Gobiernos Autónomos Descentralizados**

En el Ecuador, un área relativamente poco dinamizada y objeto a mejoras en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y Municipios locales es la gestión del proceso documental. De acuerdo con Saltos & Mendoza (2021), los GAD ecuatorianos no poseen una serie de pautas normativa relacionadas al proceso de gestión documental y clasificación de archivos en base a los lineamientos que se encuentran en varios instrumentos hechos por el gobierno del Ecuador como: la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo, el instructivo de organización básica de archivos administrativos y actualmente la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos.



En el municipio de Babahoyo se han evidenciado una serie de falencias y equivocaciones notorias que han incidido en la pérdida de documentos, expediente incompleto, desperdicio de tiempo en la búsqueda, trámites difíciles, descoordinación del control de archivo y desorden en los procesos documental, causa la poca eficiencia en diferentes áreas de trabajo para el proceso, desaprovechando así la cultura organizacional. Es por ello que el presente proyecto de investigativo trata sobre la gestión de proceso documental como una determinante en la gestión de documentación del municipio de Babahoyo y una propuesta de la implementación de gobierno electrónico, la estructura de investigación direcciona varios pasos que se explicarán a continuación mediante una síntesis.

En el Municipio analizado, actualmente se opera con procesos departamentales, lo que demanda el contrato de personal para el nombramiento de responsables para cada una de las áreas donde se genere el ingreso y salida de documentación pública e interés social. Al revisar lo denotado por ,(2021), quienes tiene en su estudio indican la importancia de contar con un método digital para el manejo de documentos ya que en los procesos actuales se manejan una mayor cantidad de datos y si está en necesidad de atender en un tiempo más corto las solicitudes de datos, de manera eficiente. Es por este constante desarrollo en la necesidad de atender un mayor volumen de datos que la municipalidad de Babahoyo está en necesidad de implementar un modelo de gobierno electrónico que permita gestionar los procesos documentales y hacer frente a las necesidades de estos tiempos (Vargas *et al* 2021)

De manera puntual y analítica, todo trámite o documentación posee su entrada con un perfil de proceso hasta que se organice una respuesta, de no ser así, el trámite no procede hasta ser aprobado para su ejecución. Por consiguiente, si se procesa más información se procese hay más documentos que registrar, estos aumentan y se vuelven más abultados ocasionando perturbación, denotando con ello la irresponsabilidad administrativa por no ejercer mayores esfuerzos dentro del procesamiento en la gestión documental.

El estudio toma como base la relevancia que tiene el Gobierno Electrónico en la sociedad civil actual, por lo cual un fin del estudio es verificar que rol cumplen la gestión, información y calidad durante la prestación dada por parte de los servicios públicos, destacándose la relevancia de contar con una adecuada calidad en los servicios brindados como así contar con una gestión de procesos documentarios. A consecuencia de contarse con un adecuado presupuesto durante la reestructuración



de los procesos bajo Gobierno Electrónico, no se llega a alcanzar una calidad de servicio adecuado eficiente y eficaz dentro de las instituciones públicas.

### **El Gobierno Electrónico desde la Convencionalidad como un Derecho Humano**

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico de fecha 01 de junio del 2007, dada en Santiago de Chile, en la que se forja el avance de los estados en la implementación de las TICS, fomentando el derecho ciudadano de acceder de una manera más eficiente a la Administración Estatal impulsando el uso de la tecnología, promoviendo además la igualdad de oportunidades en todos los territorios, aumentando la calidad de los servicios públicos de la mano de la tecnología (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007).

La Carta Iberoamericana de Gobierno abierto de fecha 2016, fomenta a que exista una mayor comunicación entre estado y ciudadano, teniendo modelos de gobernanza enfocados en la modernización de la administración pública, el uso de la tecnología y del gobierno electrónico. El uso de las tecnologías es importante para que se reduzcan las desigualdades, se creen espacios de participación ciudadana de control social; la carta define al gobierno abierto de la siguiente manera:

Se entenderá el gobierno abierto como el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2016)

El Gobierno abierto, busca generar buenos gobiernos, enfocados en los derechos de las personas, generando bienestar y eficiencia en los servicios públicos, prevaleciendo el derecho de acceso a la información donde cualquier ciudadano puede solicitar la información y la administración pública debe de entregarla, es importante mencionar que de la mano existe la rendición de cuentas en donde las autoridades públicas asumen de manera responsable sus decisiones (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2016)

El Gobierno electrónico mirado desde la esfera de los derechos humanos es de vital importancia ya que mejora el nivel de vida de los ciudadanos acercando a la Administración Pública al ciudadano común,



fortaleciendo la institucionalidad y mejorando los servicios sociales de todos. Los derechos humanos de cuarta generación están sustentados precisamente en la tecnología de la información y la relación con los individuos y la aproximación del Estado al ciudadano común a través de las plataformas tecnológicas.

## **METODOLOGÍA PRÁCTICA**

Esta investigación se consideró de tipo básica, ya que su propósito era obtener el conocimiento necesario para proponer soluciones a los problemas identificados por el investigador en el ámbito municipal (Hernández et al., 2014).

El enfoque es cualitativo, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. El enfoque elegido en esta investigación fue el cuantitativo, ya que se llevó a cabo la recopilación de datos mediante cuestionarios con el fin de medir el fenómeno estudiado y contrastar hipótesis.

En ese sentido, mediante el instrumento de recolección de información se han observado y analizado las opiniones de los trabajadores para responder los objetivos de la investigación, sin la manipulación deliberada por parte del investigador. El corte fue transversal y su naturaleza es descriptiva.

Las hipótesis se sustentaron en mediciones numéricas respaldadas por el uso de técnicas estadísticas.

### **Variables de Investigación**

Dentro del presente estudio se tomó como variable independiente Gobierno Electrónico y como variable dependiente Gestión de Proceso Documental.

### **Población y Muestra**

La población son los trabajadores del Municipio de Babahoyo, la muestra son 110 individuos a los cuales el investigador tenía acceso. La selección de esta muestra se basó en un muestreo no probabilístico, siendo una elección a discreción del investigador.

### **Técnicas y Procedimientos Estadísticos**

La técnica, utilizada en esta investigación fue la encuesta, la cual se implementó a través de dos cuestionarios diseñados específicamente para recopilar datos relevantes. Como instrumento se contó con dos cuestionarios distintos se diseñaron estratégicamente para abordar diferentes dimensiones y aspectos específicos relacionados con nuestro objetivo de investigación. Cada cuestionario estuvo conformado por 19 ítems clasificados en tres dimensiones.



Posteriormente, para llevar a cabo la evaluación final de ambas variables y sus respectivas dimensiones, se procedió a efectuar una transformación de los datos en una escala base 100. Esta escala interpretativa se dividió en tres niveles: "Bajo" (0-50), "Medio" (51-75) y "Alto" (76-100). Este enfoque metodológico se implementó con el propósito de proporcionar una evaluación más clara y accesible de los resultados, permitiendo una clasificación sencilla en términos de calidad de la Gestión de Proceso Documental y el Gobierno Electrónico en el contexto de estudio.

Con la información obtenida del Google Drive Form, se realizó el banco de datos estos se exportaron al programa estadístico SPSS versión 27 para su posterior procesamiento y obtención de resultados.

Para la presentación de resultados se consideraron dos fases:

## RESULTADOS

Los resultados se establecen de la siguiente manera:

**Tabla 1**

Relación entre la Gestión de Proceso Documental y el Gobierno Electrónico en el Municipio Babahoyo

Gestión de Proceso Documental	Gobierno Electrónico						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	16	14,5%	8	7,3%	0	0,0%	24	21,8%
Medio	6	5,5%	61	55,5%	0	0,0%	67	60,9%
Alto	1	0,9%	12	10,9%	6	5,5%	19	17,3%
Total	23	20,9%	81	73,6%	6	5,5%	110	100,0%

Elaboración propia. Empleados del municipio Babahoyo

Mediante la Tabla 1, se pueden observar los resultados relacionados con las variables de gestión de procesos documentales y gobierno electrónico. Estos resultados muestran que la gestión de procesos documentales recibió valoraciones del 60,9% en el nivel medio por parte de los empleados del municipio, seguido de un 21,8% en el nivel bajo y un 17,3% en el nivel alto. En lo que respecta a la variable de gobierno electrónico, las valoraciones se distribuyeron de la siguiente manera: un 73,6% en el nivel medio, un 20,9% en el nivel bajo y un 5,5% en el nivel alto. También se observaron coincidencias del 14,5% en el nivel bajo, un 55,5% en el nivel medio y un 5,5% en el nivel alto para ambas variables

**Tabla 2 Relación** entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión externa del Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

Gestión de Proceso Documental	Externa						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	14	12,7%	10	9,1%	0	0,0%	24	21,8%
Medio	4	3,6%	51	46,4%	12	10,9%	67	60,9%
Alto	2	1,8%	9	8,2%	8	7,3%	19	17,3%
Total	20	18,2%	70	63,6%	20	18,2%	110	100,0%

Elaboración propia. Empleados del municipio Babahoyo

Mediante la Tabla 2, se pueden observar los resultados relacionados con las variables de gestión de procesos documentales y la dimensión externa de gobierno electrónico. Estos resultados muestran que la dimensión externa de gobierno electrónico, las valoraciones se distribuyeron de la siguiente manera: un 63,6% en el nivel medio, un 18,2% en el nivel bajo y el mismo porcentaje en el nivel alto. También se observaron coincidencias del 12,7% en el nivel bajo, un 46,4% en el nivel medio y un 7,3% en el nivel alto para la dimensión y la variable.

**Tabla 3 Relación** entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión promoción del Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

Gestión de Proceso Documental	Promoción						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	12	10,9%	12	10,9%	0	0,0%	24	21,8%
Medio	21	19,1%	42	38,2%	4	3,6%	67	60,9%
Alto	4	3,6%	10	9,1%	5	4,5%	19	17,3%
Total	37	33,6%	64	58,2%	9	8,2%	110	100,0%

Elaboración propia. Empleados del municipio Babahoyo.

Mediante la Tabla 3, se pueden observar los resultados relacionados con las variables de gestión de procesos documentales y la dimensión promoción de gobierno electrónico. Estos resultados muestran que la dimensión promoción de gobierno electrónico, las valoraciones se distribuyeron de la siguiente manera: un 58,2% en el nivel medio, un 33,6% en el nivel bajo y 8,2% en el nivel alto. También se observaron coincidencias del 10,9% en el nivel bajo, un 38,2% en el nivel medio y un 4,5% en el nivel alto para la dimensión y la variable.

**Tabla 4 Resultado** de la prueba de normalidad para la variable Gestión de Proceso Documental y Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	0,062	110	0,200
Gestión de Proceso Documental	0,075	110	0,156

Elaboración propia. Nivel de significancia 5%.

Mediante la Tabla 4 se puede observar los resultados de la prueba de normalidad para las valoraciones de las variables de gestión de procesos documentales y el gobierno electrónico. Estos resultados muestran que se cumple con el supuesto de normalidad ya que ambos valores de significancia han resultado mayores que el nivel de significancia de 5% (Gobierno electrónico Sig = 0,200 > 0,05; Gestión de proceso documental Sig = 0,156 > 0,05). Por tanto, dada la normalidad en los datos, para la prueba de hipótesis se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

### Análisis Ligado a las Hipótesis

#### Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y el Gobierno Electrónico

Ha: Existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y el Gobierno Electrónico

**Tabla 5 Resultado** de la correlación entre la variable Gestión de Proceso Documental y Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

		Gestión de Proceso Documental	Gobierno Electrónico
Gestión de Proceso Documental	Correlación de Pearson	1	0,830*
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	110	110
Gobierno Electrónico	Correlación de Pearson	0,830*	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	110	110

Elaboración propia. Nivel de significancia 5%.

Los resultados respaldan el rechazo de la hipótesis nula (Sig = 0,001 < 0,05), lo que conlleva a la afirmación de una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de Procesos Documentales y el Gobierno Electrónico. Además, es relevante destacar que el valor del coeficiente  $r = 0,830$  señala una correlación positiva (directa) y alta entre ambas variables.

### Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión externa de Gobierno Electrónico

Ha: Existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión externa de Gobierno Electrónico

**Tabla 6** Resultado de la correlación entre la variable Gestión de Proceso Documental y la dimensión externa Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

		Gestión de Proceso Documental	Externa
Gestión de Proceso Documental	Correlación de Pearson	1	0,610*
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	110	110
Externa	Correlación de Pearson	0,610*	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	110	110

Elaboración propia. Nivel de significancia 5%.

A través de la Tabla 6 se presentan los resultados obtenidos en la prueba de correlación entre la variable de gestión de procesos documentales y la dimensión externa de gobierno electrónico.

Estos resultados respaldan el rechazo de la hipótesis nula ( $\text{Sig} = 0,002 < 0,05$ ), lo que conlleva a la afirmación de una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de Procesos Documentales y la dimensión externa. Además, es relevante destacar que el valor del coeficiente  $r = 0,610$  señala una correlación positiva (directa) y moderada entre ambas.

### Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión promoción de Gobierno Electrónico

Ha: Existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión promoción de Gobierno Electrónico

**Tabla 7** Resultado de la correlación entre la variable Gestión de Proceso Documental y la dimensión promoción de Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

		Gestión de Proceso Documental	Promoción
Gestión de Proceso Documental	Correlación de Pearson	1	0,554*
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	110	110
Promoción	Correlación de Pearson	0,554*	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	110	110

Elaboración propia. Nivel de significancia 5%.

A través de la Tabla 7, se presentan los resultados obtenidos en la prueba de correlación entre la variable de gestión de procesos documentales y la dimensión promoción de gobierno electrónico. Estos resultados respaldan el rechazo de la hipótesis nula ( $\text{Sig} = 0,001 < 0,05$ ), lo que conlleva a la afirmación de una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de Procesos Documentales y la dimensión promoción. Además, es relevante destacar que el valor del coeficiente  $r = 0,554$  señala una correlación positiva (directa) y moderada entre ambas.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión interna relacional de Gobierno Electrónico

Ha: Existe relación entre la Gestión de Proceso Documental y la dimensión interna relacional de Gobierno Electrónico

**Tabla 8** Resultado de la correlación entre la variable Gestión de Proceso Documental y la dimensión interna relacional de Gobierno Electrónico en el municipio Babahoyo

		Gestión de Proceso Documental	Interna Relacional
Gestión de Proceso Documental	Correlación de Pearson	1	0,715*
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	110	110
Interna Relacional	Correlación de Pearson	0,715*	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	110	110

Elaboración propia. Nivel de significancia 5%.

A través de la Tabla 8 se presentan los resultados obtenidos en la prueba de correlación entre la variable de gestión de procesos documentales y la dimensión interna relacional de gobierno electrónico. Estos resultados respaldan el rechazo de la hipótesis nula ( $\text{Sig} = 0,001 < 0,05$ ), lo que conlleva a la afirmación de una relación estadísticamente significativa entre la Gestión de Procesos Documentales y la dimensión interna relacional. Además, es relevante destacar que el valor del coeficiente  $r = 0,715$  señala una correlación positiva (directa) y alta entre ambas.

### **Propuesta de Gobierno Electrónico**

La propuesta de un formato de gobierno de carácter electrónico enfocado al desarrollo de la Gestión de Proceso Documental en la Municipalidad de Babahoyo, obedece necesariamente de contar con modelos y guías que consideren aspectos tecnológicos, a fin de establecer soluciones más adecuadas para el ámbito local.

El tipo de propuesta es un modelo funcional de “Gobierno electrónico”, basado en las leyes, normativas vigentes y resultados obtenidos durante la investigación, este tipo de propuesta se encuentra enraizada en la necesidad de aplicar un modelo de gobierno electrónico que permita solucionar los problemas de Gestión de proceso documental presentes.

Los datos sobre los que se fundamenta esta propuesta son sobre la sinergia existente entre el gobierno de carácter electrónico y la mejor de la Gestión de proceso documental, encontrándose, que en la variable “Gestión de proceso documental”, en la dimensión “Acceso y seguridad de la información”, resulta contar con deficiencias en diversas áreas de la institución ya que aunque un 40% de los encuestados consideran que el logro alcanzado es alto, aun un 60% considera que el logro es medio a bajo, demostrando que falta realizar acciones que permitan un mayor logro.



**Tabla 9** Plan de Acción

Aspecto identificado	Cumplimiento	Plan de Acción			Periodo
		Acción	Responsable	Plazo	2023 Presupuesto
<b>Capacitación</b>	NO	Capacitación en seguridad de la información. Sistemas de gestión. Buenas prácticas en materia de apertura de datos Gestión de documentos digitales. Métodos archivísticos electrónicos.	Dirección de gestión administrativa y Talento humano Secretaría General Archivo Central Unidad de información y comunicaciones	3 meses	\$ 6,000.00
<b>Conectada</b>	NO	Características de un gobierno electrónico y sus beneficios en los trámites y servicios enfocados a la ciudadanía. El rol de la identidad pública respecto a los datos, servicios electrónicos, interoperabilidad y ciber seguridad. Diseño e implementación de proyectos y/o programas de digitalización de procedimientos en áreas prioritarias de entrega de servicios en la municipalidad. Ejecución de buenas prácticas en la transformación digital de la municipalidad Búsqueda de apoyo gubernamental.	Alcaldía. Dirección de gestión administrativa y Talento humano Unidad de información y comunicaciones. Responsables de cada área usuaria.	1 año	\$ 15,000.00
<b>TOTAL</b>					\$ 21,000.

Fuente: Elaboración propia



## CONCLUSIONES

Al ejecutar un estudio sobre el personal interno administrativo del Municipio de Babahoyo se determinó, que existe una correlación positiva entre las variables de gobierno electrónico y la gestión de procesos documentales. Con un grado de significancia mayor al 5% (gobierno electrónico con 0,200, y la gestión de procesos documentales con 0,156).

Se pudo conocer que los procesos documentales en el municipio están desarrollándose en un término medio de nivel de eficiencia, y desinterés en varias áreas. Esto sugiere una percepción general de eficiencia y efectividad en las prácticas de gobierno electrónico que involucran interacciones externas.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson revelando que se cumple con el supuesto de normalidad para las valoraciones de las variables de gestión de procesos documentales y gobierno electrónico.

Los resultados identificaron que actualmente el municipio de Babahoyo se caracteriza por que los trabajadores no cuentan con un plan de gobierno electrónico definido, sumado al desconocimiento de lo que implica el gobierno electrónico y la manera en que se pueden gestionar la información de manera segura.

Con la implementación de la propuesta se gestionará de mejor manera la autenticación de identidad, para identificar a los encargados de brindar la información solicitada, se brindará una estandarización en el uso de firmas digitales para cumplir con la norma de gestión documental para entidades de administración pública.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARCEC S.A., (08 de Mayo de 2018). *ATS Gestion documental*. Obtenido de Cuáles son los objetivos de la gestión documental: <https://atsgestion.net/objetivos-gestion-documental/>

Arroyo, I., & Chacón, J. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revista Enfoques*, 15(27), 13-1.

Asamblea Nacional . (23 de octubre de 2018). *Ley para la Optimización y Eficiencia de Tramites Administrativos* . Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>



- Asamblea Nacional. (20 de marzo de 2017). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/ACUERDO-011.pdf>
- Alvarez Vera, R. (2023). Filosofía para un mundo pospandémico. *Emergentes - Revista Científica*, 3(2), 43–55. <https://doi.org/10.60112/erc.v3i2.31>
- Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 241-254. doi:[DOI:10.1177/0020852305053883]
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (10 de noviembre de 2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (29 de octubre de 2016). *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>
- Carter, I., & Anderson, E. (2022). La Regulación del mercado de Criptomonedas y las Implicaciones Legales y Fiscales. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 2(2), 46–67. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v2i2.19>
- Fernández Rojas, K. Y. (2022). Teaching English as A Foreign Language, Based on An Open Framework Model To Preschool Children. *Sapiencia Revista Científica Y Académica*, 2(2), 01–13. Recuperado a partir de <https://revistasapiencia.org/index.php/Sapiencia/article/view/12>
- Gobierno Electrónico. (2024). *Antecedentes del desarrollo de Gobierno Electrónico en Ecuador*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/antecedentes/>
- Gobierno Electronico. (2023). *NORMA TECNICA DE INTEROPERABILIDAD GUBERNAMENTAL*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/NORMA-TECNICA-DE-INTEROPERABILIDAD-GUBERNAMENTAL.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.



- Lucero , L. (2021). *Gobierno Electrónico "Un camino hacia la participación ciudadana realidades y perspectivas.* Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17365/2/TFLACSO-2021LLCB.pdf>
- Martínez J. (2019). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*(15), 1-19. doi: <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021.* Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Moreira , M., & Hidago , A. (2020). Obtenido de Revista Multidisciplinar Polo del Conocimiento: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>
- Mendoza Navarro , F. B. (2022). La Tutoría Virtual: Un Soporte Efectivo para la Estrategia Aprendo en Casa Durante la Emergencia Educativa del Covid-19. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 3(1), 60–70. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i1.44>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública.* CEPAL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11362/7330>
- Padilla. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público.* Obtenido de Tesis de Máster. Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>
- Saltos, L., & Mendoza, A. (2021). Procesos de gestión documental que aplica el Gad Parroquial del Cantón Santa Ana a su archivo central. *Polo del conocimiento*, 6(3), 800-810.
- Vargas, W., Moreno, A., & Oñate, A. (2021). Importancia del big data en un gestor documental para las entidades públicas de Colombia. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 1(31), 1-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560468679009>
- Zainal, S., & Heikal, M. (2018). Improving accessibility and security on document management system: A Malaysian case study. *Applied Computing and Informatics*, 16(1), 20-31. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aci.2018.04.002>



Zambrano, C., Vélez, X., & Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y. *Revista Científica Dominio de la ciencia*, 5(3), 355-374. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7154265>

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 2. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

Yang, Y.; Siau, K.L. A Qualitative Research on Marketing and Sales in the Artificial Intelligence Age. Available online: [https://www.researchgate.net/profile/Keng-Siau-2/publication/325934359\\_A\\_Qualitative\\_Research\\_on\\_Marketing\\_and\\_Sales\\_in\\_the\\_Artificial\\_Intelligence\\_Age/links/5b9733644585153a532634e3/A-Qualitative-Research-on-Marketing-and-Sales-in-the-Artificial-Intelligence-Age.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Keng-Siau-2/publication/325934359_A_Qualitative_Research_on_Marketing_and_Sales_in_the_Artificial_Intelligence_Age/links/5b9733644585153a532634e3/A-Qualitative-Research-on-Marketing-and-Sales-in-the-Artificial-Intelligence-Age.pdf)

