



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA

Digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2022-2023.

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

Ing. Moreira Alfonzo María Fernanda

TUTOR

MSc. Gladys María Vélez García

Santa Elena - Ecuador

2023

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA

DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

PÚBLICA

TEMA

Digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno
Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2022-2023.

TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE

INFORME DE INVESTIGACIÓN

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR

Ing. Moreira Alfonzo María Fernanda

TUTOR

MSc. Gladys María Vélez García

Santa Elena - Ecuador

2023

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi madre y mi hijo, que son lo más importante de mi vida, mi madre que con su bendición y apoyo a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, a mi hijo que, aunque ahora no lo comprende fue mi motivo más grande para no rendirme y continuar con este objetivo, Él, estudio conmigo, cada día en mi vientre y será parte de mi logro, él también a pesar de su corta edad ya es un Máster, y como olvidarme de mi Ángel (papá) que sé que me proteges cada día y estás conmigo en cada momento, todo lo que desemboque de este fruto será retribuido a ustedes, los amo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida, y a mi madre que nunca ha dejado de creer en mí, y me ha otorgado la oportunidad de siempre cumplir cada uno de mis sueños con su apoyo incondicional de siempre, a mis hermanos y amigos, por siempre ser aquel hombro con los que sé que siempre puedo contar. Y a todo lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Gracias.

APROBACIÓN TUTOR

En calidad de tutor signado con **RESOLUCIÓN No. COF 17-03-2023-006** del 17 de marzo del 2023 del trabajo de titulación, bajo la opción proyecto de investigación, denominado **“DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, 2022-2023”**, elaborado por la Ing. MOREIRA ALFONZO MARÍA FERNANDA, previo a la obtención del grado académico de Magíster en Administración Pública, del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, del PAO 2022-1, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, por la cual apruebo el proyecto de investigación.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**GLADYS MARIA VELEZ
GARCIA**

ING. GLADYS MARÍA VÉLEZ GARCÍA, MSC.
DOCENTE

Mail: gvelez@upse.edu.ec
Celular: 0959929106

TRIBUNAL DE GRADO

Mgr. Herman Zúñiga Muñoz
**COORDINADOR DEL
PROGRAMA**

Mgr. José Tomalá Uribe
PROFESOR ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
**GLADYS MARIA VELEZ
GARCIA**

Mgr. Divar Castro Loor
PROFESOR ESPECIALISTA 2

Mgr. Gladys Vélez García
DOCENTE TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgr
SECRETARIA GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación titulado **“DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, 2022-2023”** y elaborado por **MOREIRA ALFONZO MARÍA FERNANDA**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

"El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena".

Ing. Moreira Alfonzo María Fernanda



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En calidad de tutora del informe de investigación “**DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, 2022-2023**”, elaborado por la maestrante ING. MARÍA FERNANDA MOREIRA ALFONZO egresada de la Maestría de Administración Pública, Cohorte III, de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública, me permito a declarar que una vez analizado anti-plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el **8%** de la estimación permitida, por lo consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

8%
Similitudes

**4%**
Texto entre comillas
1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

TESIS MOREIRA ALFONZO -2023 (1)

Nombre del documento: TESIS MOREIRA ALFONZO -2023 (1).docx ID del documento: 2bee0416ec80773e60f432203c04f5d0aa34e22a Tamaño del documento original: 4,37 MB	Depositante: GLADYS MARÍA VÉLEZ GARCÍA Fecha de depósito: 2/6/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 2/6/2023	Número de palabras: 17.958 Número de caracteres: 124.637
--	---	---



Firmado electrónicamente por:
**GLADYS MARIA VELEZ
GARCIA**

MSc. Gladys María Vélez García
TUTOR

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
APROBACIÓN TUTOR.....	III
TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	V
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
LISTA DE TABLAS.....	X
LISTA DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
Situación problemática.....	1
Formulación del problema.....	3
Sistematización del problema.....	3
Justificación teórica.....	3
Justificación práctica.....	4
Objetivos.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Planteamiento hipotético.....	5
Hipótesis Nula.....	5
Hipótesis Alternativa.....	5
Variables.....	5
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1 Digitalización documental.....	6
1.1.1Tipos de documentos.....	6
1.1.2Gestión o administración de documentos.....	8
1.1.3Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo.....	8
1.1.4Seguridad electrónica.....	9
1.1.5Generalidades de la digitalización de documentos.....	10

1.1.6	Gestión de documentos electrónicos y digitales	10
1.1.7	Proceso de digitalización	13
1.2	Administración	15
1.3	Gestión Administrativa.....	16
1.3.1	Proceso administrativo.....	17
1.3.2	Procesos de la Gestión Documental y Archivo.....	17
1.3.3	Mejora Continua	18
1.3.4	Formación del personal, en gestión documental y archivos	18
1.4	Normativas de la gestión documental.....	19
1.4.1	Norma ISO/IEC 15489 Gestión Documental	19
1.4.2	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso A la Información Pública.	19
1.4.3	Norma de gestión documental para entidades de administración pública ...	19
1.4.4	Política institucional de gestión documental y archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.....	20
CAPÍTULO 2: MARCO METODOLÓGICO		21
2.1	Enfoque de Investigación	21
2.2	Tipo de Investigación	21
2.3	Diseño de Investigación.....	21
2.4	Métodos de Investigación.....	22
2.5	Población de Estudio y Tamaño De Muestra	22
2.5.1	Población	22
2.5.2	Muestra	22
2.6	Métodos y Técnicas	23
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		24
3.1	Resultados.....	24
3.1.1	Resultados de la entrevista.....	24
3.1.2	Análisis de encuestas	25
3.1.3	Validación de hipótesis	47
3.2	Discusión	53
CAPÍTULO 4. PROPUESTA		55
4.1	Título	55
4.2	Prólogo	55
4.3	Diagnóstico.....	55
4.4	Objetivo	56

4.5	Estrategias.....	56
4.6	Alcance	57
4.7	Ámbito de aplicación.....	57
4.8	Requisitos previos a la digitalización	57
	4.8.1Requisitos de la organización Pública	57
	4.8.2Requisitos del usuario	58
	4.8.3Requisitos técnicos	58
4.9	Proceso de Digitalización	59
	4.9.1Inicio	59
	4.9.2Preparación de documentos	59
	4.9.3Digitalización.....	60
	4.9.4Asignación de metadatos.	60
	4.9.5Firma electrónica	60
	4.9.6Control de calidad y conformación.....	60
	4.9.7Contraseña de seguridad	61
	4.9.8Generalidades.....	61
	4.9.9Leyes	61
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
	Conclusiones.....	63
	Recomendaciones	64
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
	ANEXOS	71

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Parámetros de la ecuación del muestreo.....	22
Tabla 2 Frecuencias obtenidas del uso de documentos digitales para mejorar el tiempo ..	25
Tabla 3 Cantidad de consultas diarias	26
Tabla 4 Emisión de documentos diarios.....	27
Tabla 5 Cantidad de documentos recibidos	28
Tabla 6 Seguridad en el sistema informático.....	29
Tabla 7 Manipulación de los documentos	30
Tabla 8 Protección de virus a los ordenadores	31
Tabla 9 Periodo de consulta de información	32
Tabla 10 Identificación de documentos.....	33
Tabla 11 Conversión obligatoria de documentos digitales.....	34
Tabla 12 Logro de objetivos con la digitalización documental.....	35
Tabla 13 Existencia de un reglamento interno para gestión documental	36
Tabla 14 Conocimiento de parámetros del reglamento de digitalización documental.....	37
Tabla 15 Uso de un sistema documental para optimizar los recursos económicos	38
Tabla 16 Digitalización documental como alternativa de organización.....	39
Tabla 17 Digitalización documental para optimizar el espacio físico.....	40
Tabla 18 Documentación en digital para consultar información de manera veraz.....	41
Tabla 19 Digitalización documental para mejorar la eficiencia laboral	42
Tabla 20 Almacenamiento de la información en digital.....	43
Tabla 21 Digitalización de documentos para verificar los recursos utilizados	44
Tabla 22 Digitalización documental para minimizar el tiempo en la administración	45
Tabla 23 Digitalización documental para mejorar la productividad y eficiencia de la gestión administrativa.....	46
Tabla 24 Cruce de las variables espacio físico y conversión digital	48
Tabla 25 Prueba de Chi-cuadrado de las variables espacio físico y conversión digital	48
Tabla 26 Cruce de variables almacenamiento y protección informática.....	50
Tabla 27 Prueba de Chi-cuadrado de las variables almacenamiento y protección informática.....	50
Tabla 28 Cruce de variables eficiencia a objetivos y manipulación de datos	52
Tabla 29 Prueba de Chi-cuadrado de las variables eficiencia a objetivos y manipulación de datos.....	52
Tabla 30 Estrategias.....	56
Tabla 31 Requisitos técnicos para documentos	58
Tabla 32 Aplicaciones de contraseña de seguridad	61

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Procesos de la gestión de la información y contenido digital	11
Figura 2 Aspectos para la seguridad documental	13
Figura 3 Fases de la digitalización.	13
Figura 4 Procedimiento de digitalización documental.	15
Figura 5 Resultados porcentuales de la pregunta 1	25
Figura 6 Resultados porcentuales de la pregunta 2	26
Figura 7 Resultados porcentuales de la pregunta 3	27
Figura 8 Resultados porcentuales de la pregunta	28
Figura 9 Resultados porcentuales de la pregunta 5	29
Figura 10 Resultados porcentuales de la pregunta 6	30
Figura 11 Resultados porcentuales de la pregunta 7	31
Figura 12 Resultados porcentuales de la pregunta 8	32
Figura 13 Resultados porcentuales de la pregunta 9	33
Figura 14 Resultados porcentuales de la pregunta 10	34
Figura 15 Resultados porcentuales de la pregunta 11	35
Figura 16 Resultados porcentuales de la pregunta 12	36
Figura 17 Resultados porcentuales de la pregunta 12.1	37
Figura 18 Resultados porcentuales de la pregunta 13	38
Figura 19 Resultados porcentuales de la pregunta 14	39
Figura 20 Resultados porcentuales de la pregunta 15	40
Figura 21 Resultados porcentuales de la pregunta 16	41
Figura 22 Resultados porcentuales de la pregunta 17	42
Figura 23 Resultados porcentuales de la pregunta 18	43
Figura 24 Resultados porcentuales de la pregunta 19	44
Figura 25 Resultados porcentuales de la pregunta 20	45
Figura 26 Resultados porcentuales de la pregunta 22	46
Figura 27 Distribución de probabilidad del Chi-cuadrado	48
Figura 28 Distribución de probabilidad del Chi-cuadrado para la segunda prueba	50
Figura 29 Distribución de probabilidad del Chi-cuadrado para la tercera prueba	52
Figura 30 Proceso de digitalización	59

**Digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno
Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2022-2023**

Autor: Ing. Moreira Alfonzo María Fernanda

Tutor: M.Sc. Gladys María Vélez García

RESUMEN

La digitalización documental hace referencia a la organización y control de la documentación producida, emitida y recibida en la institución. La presente investigación es desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables digitalización documental y la gestión administrativa, de tal forma que permita brindar una guía de digitalización idónea para la organización donde se normalice el procedimiento. La metodología aplicada corresponde a la investigación descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo en conjunto a los métodos hipotético y deductivo. Para lo cual, se realiza una entrevista a la responsable de Secretaría General y una encuesta dirigida a 180 colaboradores de la institución pública. En los resultados obtenidos se logra evidenciar que no se encuentra determinado un procedimiento estandarizado y legalizado respecto a la digitalización documental, por lo que el proceso es realizado ocasionalmente, con una organización de los archivos que no aporta a optimizar el tiempo y garantizar la seguridad de la información. Por lo tanto, se propone una guía de digitalización documental dirigida al GADPSE para normalizar el proceso y mejorar la gestión administrativa.

Palabras claves: Digitalización, documentos, gestión administrativa, proceso, organización, archivos.

**Document digitalization and the administrative management of the
Government Decentralized Autonomous Provincial of Santa Elena, 2022-2023**

Author: Ing. Moreira Alfonzo María Fernanda

Tutor: M.Sc. Gladys María Vélez García

ABSTRACT

Document digitization refers to the organization and control of the documentation produced, issued, and received at the institution. The present investigation is developed in the Provincial Decentralized Autonomous Government of Santa Elena, with the objective of determining the relationship between the documentary digitization variables and administrative management, in such a way that it allows to provide an ideal digitization guide for the organization where it is normalized. The procedure. The applied methodology corresponds to descriptive and correlational research, with a quantitative approach together with the hypothetical and deductive methods. For which, an interview is carried out with the head of the General Secretariat and a survey addressed to 180 collaborators of the public institution. In the results obtained, it is possible to show that a standardized and legalized procedure regarding document digitization has not been determined, so the process is carried out occasionally, with an organization of the files that does not contribute to optimizing time and guaranteeing security of the information. Therefore, a document digitization guide is proposed for the GADPSE to standardize the process and improve administrative management.

Keywords: Digitization, documents, administrative management, process, organization, archives.

INTRODUCCIÓN

Situación problemática

En los últimos años se han presenciado constantes y significativos cambios sociales, económicos y tecnológicos, dentro de los cuales la sociedad se ha visto obligada a adaptarse. Entre estos, el impacto del desarrollo tecnológico es uno de los más notables, y es un factor que ha ejercido influencia en el ámbito social y económico para el sector privado y público. De tal forma que, se ha generado la necesidad de encaminarse en la búsqueda de nuevas metodologías de comercialización y administración, con la finalidad de adaptarse y mejorar los procesos, optimizar la gestión del tiempo y lograr mayores beneficios (Sánchez & Mariño, 2021).

Por consiguiente, las empresas también se plantean formas de responder y adaptarse a los cambios globales, por lo tanto, la implementación de la digitalización de la documentación se ha convertido en una herramienta fundamental debido a que aporta a que “se pueda entender y analizar de una manera adecuada la información por medio de las tecnologías digitales” (Palma Cardoso, Reyes García, & Díaz Pava, 2022).

En la actualidad cuando se hace referencia a los procesos administrativos de una organización, ya no se habla únicamente a lo relacionado con el papel, sino también hace alusión a la planificación, implementación, verificación y modificación de documentos, expedientes y registros digitales, que implican el mantenimiento de la seguridad de la información, de esta forma se agilizan las actividades y fomentan el desarrollo ágil y óptimo de las mismas, por tal razón la digitalización de las empresas públicas se enfrenta al reto de la transformación digital, lo que debe obligar a la focalización del análisis en este proceso (Herrero Pombo, 2021).

En este contexto, en el Ecuador, el estudio desarrollado en la Universidad Técnica de Cotopaxi tuvo como finalidad el diagnóstico de la gestión documental de las entidades del sector público de la ciudad de Latacunga tales como el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Consejo Nacional Electoral (CNE), Gobierno Autónomo Descentralizado de Latacunga y la Universidad Técnica de Cotopaxi, donde mediante la técnica de la observación se logró

obtener que si están utilizando programas como Quipux, Zimbra, Mercurio, Docuware, Excel para el manejo de documentación tanto física como digital pero que requiere una mejor organización para lograr resultados más efectivos (Salguero, Falconi, & Romero, 2021).

La digitalización documental se está implementando en los Gobiernos Autónomos Municipales del Ecuador en cumplimiento de las normativas, tal como el perteneciente al Cantón Chone, los autores (Cañarte-Aizprua, Romero-Fernández, Cañizares-Galarza , & Machuca-Vivar, 2022) explican que la digitalización es una estrategia innovadora que soluciona el almacenamiento de información, ayuda a evitar extravíos, desorden, duplicación de archivos independientemente de si se archivan de forma física y estos se deterioran, existe el respaldo digital. De esta forma concluye que la digitalización permite optimizar el tiempo y recursos, además simplifica procesos.

En el Ecuador, de acuerdo con Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos aprobada en el 2018, la gestión de la documentación tiene como objeto la optimización y regularización de los trámites correspondientes a la administración, lo cual tiene la finalidad de favorecer la relación entre los individuos gestionados y la Administración Pública (Asamblea Nacional de República del Ecuador, 2018). Posteriormente, en el Boletín oficial 1849, se establece que en el 2021 se registran 77.48% de procedimientos del gobierno en línea, y en el 2020 se afirmó que 8 de cada 10 trámites fueron en línea, lo que se tradujo en un ahorro de USD 150 millones (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021), hecho que demuestra los grandes beneficios económicos y sociales de la digitalización.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, como parte de las entidades públicas tienen la responsabilidad de ejecutar eficientes prácticas respecto a los archivos correspondientes a los procesos administrativos propios de las actividades. Dentro de los procesos de gestión documental se encuentran: la elaboración, organización, protección y acceso a los archivos emitidos o receptados por las unidades o diversas áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (Direcciones y Unidades), documentación que corresponde a las competencias de la institución de acuerdo con las normativas legales vigentes (Prefectura de la provincia de Santa Elena, 2022) . La organización pública brinda diversos servicios a la comunidad, con el objetivo de

beneficiar a la ciudadanía por medio de trámites y gestiones, por lo tanto, la entidad requiere de la generación de gran cantidad de documentos para los clientes internos (colaboradores) y los clientes externos (ciudadanos), y cuando se solicita algún tipo de documentación se determina un plazo de 10 a 15 días para la entrega del mismo (Congreso Nacional del Ecuador, 2004), lo cual ralentiza y afecta los requerimientos de los ciudadanos y el trabajo de los colaboradores. Además, se ha presentado pérdida temporal y definitiva de documentos, en consecuencia, se presentan procesos sin terminar, multas, informalidades, repetición de procesos, duplicidad de documentos y experiencias no satisfactorias en las gestiones.

Formulación del problema

¿Cómo influye la digitalización documental en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Santa Elena?

Sistematización del problema

¿Cómo afecta la falta de organización de los documentos en la digitalización documental con la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, año 2023?

¿Cómo afecta el deficiente sistema de almacenamiento en la digitalización documental con la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, año 2023?

¿Cómo afecta la inexistencia de una normativa del proceso de digitalización con la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, año 2023?

Justificación teórica

Actualmente la digitalización se plantea como una táctica que sirve para recolectar, compartir y hacer uso de la información independientemente del espacio físico donde las personas se encuentren. En este contexto, las entidades públicas también incursionan en la digitalización, trasladando los procesos administrativos a almacenadores digitales, de tal forma que se pueda acceder a la información de manera rápida y efectiva en el momento en que sea requerido. Sin embargo, el proceso de digitalización para la gestión administrativa por la óptima factibilidad que aporta al acceso de procesos requiere que sea aplicada de

forma planificada, bajo normativas y organización. Debido a que el almacenamiento de la información por el medio digital permite acceder y compartir información, la cual debe preservar su autenticidad y fiabilidad en beneficio de las labores de administración pública conservando la transparencia y eficiencia de los procesos que respalda la documentación.

La importancia de la digitalización no únicamente radica en mejorar la gestión administrativa de la propia organización pública para lograr las metas en los proyectos o actividades en desarrollo, también se destaca porque permite el acceso a otras instituciones públicas o privadas, estudiantes, científicos, emprendedores y la ciudadanía en general que tenga la necesidad de acceder a información de interés general.

Justificación práctica

En la presente indagación, se realiza una aproximación a las variables en estudio. Se direcciona en el análisis de la influencia de la digitalización documental en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, lo cual va a generar información relevante respecto a las técnicas de gestión documental digital que se están aplicando en la actualidad, dando una perspectiva de las posibles falencias y oportunidades de mejora, información relevante para las autoridades competentes y empresarios en la búsqueda de reestructuración de procesos, también para el desarrollo de posteriores investigaciones por parte del área científica y académica.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación existente entre las variables digitalización documental y procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena por medio de la comprobación de la hipótesis con el software SPSS.

Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre el acceso a documentos y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.
- Medir la relación que existe entre la seguridad de los documentos digitales y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

- Analizar la relación que existe entre el proceso de digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.
- Diseñar una norma para la digitalización documental del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

Planteamiento hipotético

Hipótesis Nula

La implementación de la digitalización documental no influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Hipótesis Alternativa

La implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Variables

Variable dependiente: Digitalización documental.

Variable independiente: Gestión administrativa.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Digitalización documental

La digitalización documental consiste en procesar los documentos físicos en digitales mediante herramientas electrónicas. Según Ledesma (2022):

En muchas organizaciones del mundo la gestión documental se ha vuelto casi indispensable, lo que beneficia la administración eficiente de toda la documentación en papel, pues el sistema no solo captura y almacena los documentos escaneados, sino también los integra de una manera única. De este modo, se convierte en muy fácil la tarea de obtener los documentos con solo unos clics. (pág. 5)

Esto conlleva efectos positivos, para evitar la pérdida de documentos debido a que se almacenan en sitios webs o nubes que requieren de acceso a internet; también, mejora los tiempos para el procesamiento de la documentación y uno de los aspectos primordiales de la era digital es el ahorro económico y la contribución con el medio ambiente.

1.1.1 Tipos de documentos

1.1.1.1 Documento de archivo

Los documentos de archivos sirven para obtener información o testimonios para conocer el surgimiento de algún evento ocurrido en el pasado y generalmente suelen estar custodiados por los centros archivísticos. Según Jaén (2021):

Estos distintos colectivos asisten a los archivos para acceso a diversos documentos con el fin de satisfacer sus más heterogéneas necesidades de información. Por lo tanto, la investigación histórica deja de ser la única finalidad de la visita a los archivos y pasa a estar acompañada de otras actividades de tipo administrativo, académico, personal y de ocio. (pág. 8)

Esto indica que los usuarios recurren a los centros de información por necesidad y el conocimiento general de las dimensiones archivísticas, debido a que suelen estar clasificadas, ordenadas y descripciones entre otras. Por otra parte, los usuarios se pueden clasificar en:

- Potenciales: Buscan información, pero no saben dónde recurrir para demandarla porque tienen dudas e inquietudes de carácter personal, curiosidad o asuntos específicos.

- Reales: Buscan información de manera concreta en base a las necesidades y conocen los centros de información para cada caso.

1.1.1.2 Documento digital

Los documentos digitales representan el respaldo de los documentos físicos que son creados por máquinas o procesadores electrónicos, estos pueden ser creados en diferentes formatos con el tipo imagen, video y documentos compatibles con aplicaciones o softwares de ordenadores. Delgado (2022) menciona que en la actualidad forma parte de la gestión electrónica para tener un respaldo de la documentación física, también, se deben considerar los términos legales de cada documento para tener validez y transparencia con diferentes obligaciones; por ejemplo, fomentar la gestión de documentos mediante el fácil acceso para el público en general y trazabilidad, elaborar protocolos para la preservación y conservación, implementar medidas de seguridad para la recuperación y preservación, tener sistemas robustos para la gestión y administración de archivos o documentos y adoptar la validación jurídica con firmas electrónicas con entidades del estado.

1.1.1.3 Documento electrónico

Los documentos electrónicos son aquellos que se pueden utilizar de manera virtual desde diferentes dispositivos o lugares; las características principales de estos documentos es que influyen en la reducción de costos, fácil acceso y mejor organización. Según Sáenz (2019):

Las entidades de cualquier índole deben establecer políticas generales enmarcadas en reglamentar los planes de preservación digital a largo plazo y la apropiación de los repositorios digitales confiables como mecanismos para conservar los documentos electrónicos o digitales de archivo, pero son las instituciones quienes deben cumplir con la normativa en la cual deben condicionar y delimitar todos los aspectos técnicos para la preservación de sus documentos digitales. (pág. 9)

Esto significa que se debe tener en cuenta el factor seguridad debido a la conservación y políticas de privacidad para garantizarle al usuario o el cliente un servicio de calidad al menor tiempo posible.

1.1.2 Gestión o administración de documentos

La gestión de documentos consiste en procedimientos para mantener el control sobre una base de datos, lo cual involucra una serie de políticas, competencias y procesos que define el personal administrativo en conjunto con los profesionales de tecnologías de la información o software. De acuerdo con López (2019):

Un sistema de gestión documental debe ser potente, flexible y sencilla que permite a los usuarios o trabajadores de una empresa, compartir, buscar, versionar y auditar todo tipo de documentos. A pesar de ser reciente en el mundo de la gestión documental, puede ser una herramienta particularmente madura y bien diseñada que permite mejorar la forma en la que se gestiona y comparte documentación en comparación a los métodos tradicionales, usando carpetas compartidas y emails; de esta manera, se obtendrá mayor control y eficiencia. (pág. 10)

Por lo tanto, existen los beneficios en la reducción de costos, optimización de los flujos de trabajo, acceso a múltiples documentos y evitar duplicaciones e inconsistencias.

1.1.3 Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo

La gestión documental en Ecuador para las entidades públicas se la realiza mediante la plataforma Quipux. Para el Sistema de gestión documental Quipux (2020):

La plataforma permite el registro, control, flujo, organización y trazabilidad de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una institución. Esto lo logra mediante la creación de memorandos, oficios, circulares, resoluciones y/o acuerdos más todas las funcionalidades que impliquen comunicación formal dentro y fuera de la institución. (pág. 1)

Como se trata de las entidades públicas maneja información para los servidores públicos y la ciudadanía; a continuación, se detalla las actividades para cada grupo:

- Servidores públicos: Envían y reciben documentos con firma electrónica para otras entidades del estado ecuatoriano y lo pueden realizar de dispositivos con acceso a internet.
- Ciudadanos: Consultan y reciben respuestas a los documentos que han presentado de manera física a las entidades públicas y no requieren de firma electrónica.

Para la gestión documental y de archivo se deben establecer políticas para garantizar la transparencia en todos los procesos. De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2019), han definido el objetivo “Asegurar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, cualquiera que sea su soporte y época de producción o recepción” (pág. 6). A continuación, se detalla los puntos de las normativas claves y políticas para cumplir con lo establecido:

- Control al ingreso y salida de la gestión documental.
- Registro de documentos.
- Despacho de documentos.
- Aplicaciones para la firma electrónica.
- Mantenimiento de los archivos de gestión y base de datos.
- Atención a los usuarios internos y externos.
- Emisión de certificados.
- Rechazo de documentos.
- Sanciones.

1.1.4 Seguridad electrónica

La seguridad electrónica forma parte de la infraestructura del contexto digital y el nivel de seguridad puede ser afectada por la ciberseguridad y algoritmos complejos de inteligencia artificial; por tal razón, algunas entidades públicas cambian continuamente las contraseñas de acceso a los sistemas para proteger la confidencialidad de la información y evitar el uso inadecuado de los datos (Townsend & Figueroa, 2022).

De la Rosa (2021), menciona los medios que los cibernautas utilizan para obtener información, entre ellos se encuentran:

- Alrededor del 34% de los dispositivos que existen en los hogares no tiene seguridad electrónica.
- El 66% de las redes de wifi son de fácil acceso y pueden ser atacadas o hackeadas, lo cual les permite tener acceso a toda la información de los dispositivos conectados a la misma red.
- El 61% de las personas que asisten a lugares públicos suelen conectarse a las redes para realizar llamadas o hacer verificaciones del estado de sus cuentas

bancarias, incluso realizan transacciones; por lo tanto, es un punto débil para la obtención de información de claves y usuarios.

1.1.5 Generalidades de la digitalización de documentos

1.1.5.1 Calidad de imagen

La calidad de imagen representa la nitidez y claridad visual que permiten comprender de mejor manera la información plasmada. En el caso de las fotografías suelen estar limitadas por la sensibilidad ISO debido a que hay influencia de la luz con el color y texturas. Según Cuastuza (2021) menciona que la calidad se puede determinar por la claridad en los píxeles de aumento o reducción y de esta manera se comprenderán como afecta a todos los detalles representados en una imagen; por otra parte, en la actualidad para garantizar una calidad íntegra de una imagen se suelen usar vectores sobre las imágenes ya existentes mediante aplicaciones de acceso libre o de pago.

1.1.5.2 Compresión de documentos

La comprensión lectora se ve influenciada por la condición del documento o imagen, por ejemplo, si se ha escaneado un documento físico que no se ha conservado correctamente dificulta la lectura. Ramírez y Konstantinova (2018) menciona que el contenido a publicarse en un sitio web o documento, debe ser analizado porque las pantallas digitales dificultan la comprensión lectora y el aprendizaje en algunos de los casos puede causar la sensación de estrés o ansiedad por el movimiento de subir o bajar las pantallas, ya que suele ser más fácil en un documento físico. Por otra parte, la comprensión de los documentos también depende del mecanismo de comprimir uno o varios archivos porque tal procedimiento afecta a la calidad y resolución.

1.1.6 Gestión de documentos electrónicos y digitales

1.1.6.1 Producción

La producción de los documentos tanto electrónicos como digitales tiene como actividades principales la recepción y distribución de los documentos de manera eficiente. Castillejos (2019) menciona que:

En el plano de las competencias digitales, el marco común digital existe cinco áreas: información, tratamiento, comunicación, colaboración, creación de contenido

digital, seguridad, y resolución de problemas; de esta manera se tendrá organizado los documentos y se garantizará la disponibilidad del contenido. (pág. 4)

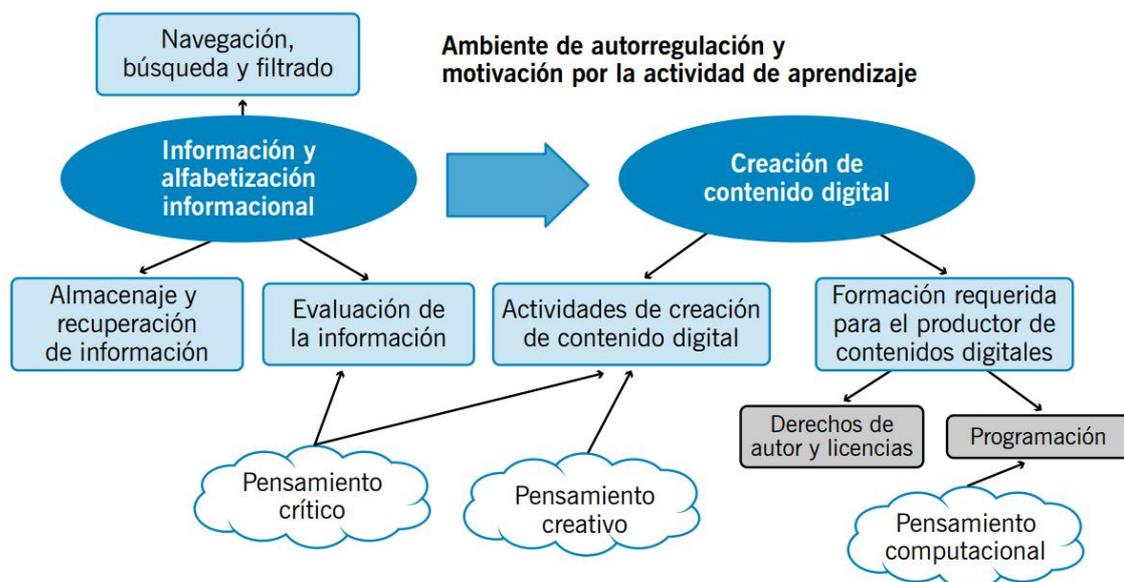
En este sentido la producción de documentos requiere de entidades responsables como la intervención de entidades públicas y auditorías para el cumplimiento de los decretos y artículos establecidos por la ley ecuatoriana.

1.1.6.2 Gestión

La gestión documental se realiza para mejorar los procesos de obtención de documentos de una empresa mediante normativas técnicas y así obtener un nivel de eficacia y eficiencia en los procesos administrativos. Según Suárez y García (2021) la gestión de documentos son un conjunto de tecnologías y técnicas que mejoran el flujo de los documentos y el ciclo de vida; además, los documentos oficiales deben tener el respaldo digital y electrónico para procesos internos de la empresa o auditorías.

En la Figura 1, se puede observar los factores básicos para el procesamiento de la información como contenido digital, donde se toma en cuenta el tipo de información para difundir al público, con el objetivo de que el lector procese la información y obtenga cierto aprendizaje. Por otra parte, para procesar el contenido en las redes sociales es necesario definir si se requiere derechos de autor o no y estas restricciones se las ejecutan en los algoritmos mediante la programación.

Figura 1 *Procesos de la gestión de la información y contenido digital*



Nota. Fuente: (Castillejos, 2019).

1.1.6.3 Preservación

La preservación de documentos digitales y electrónicas se realiza con el objetivo de asegurar el acceso a la información. “Se refiere a todas las acciones requeridas para mantener el acceso a los materiales digitales aún después de que se presenten fallas en los medios de almacenamiento o haya cambios tecnológicos” (Escobar, 2020). La preservación enfocada al modelo OAIS (Open Archival Information System) se puede clasificar en:

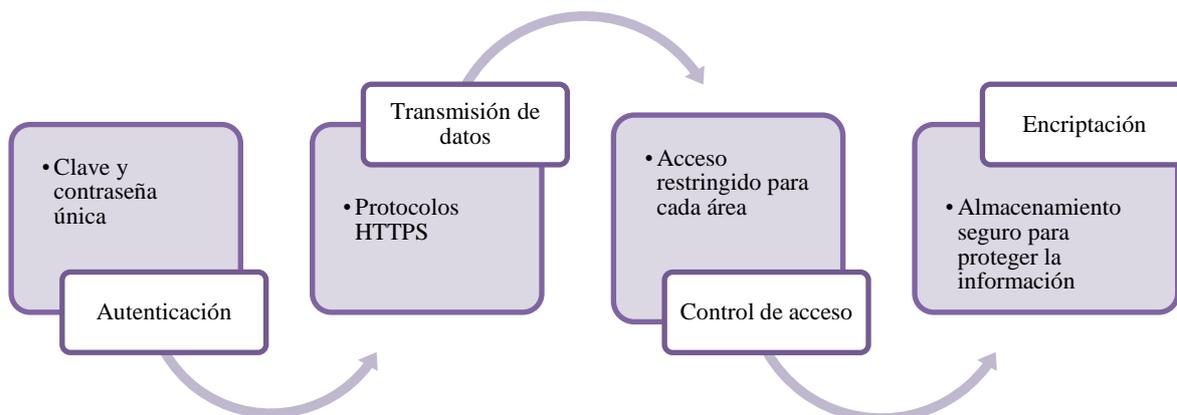
- **Productores:** Son aquellos grupos conformados por usuarios o sistemas que crean información con el objetivo de preservar.
- **Consumidores:** Está conformado por personas o softwares que manipulan los sistemas operativos; además, les permite recuperar y visualizar la información almacenada.
- **Dirección:** Representan a las entidades públicas del estado para el control del sistema, documentos y suministro de información a los sistemas informáticos para que todas las actividades se desarrollen con transparencia.

Medidas de seguridad

Las medidas de seguridad se incluyen en las políticas de una organización para proteger los datos y legislaciones regidas por el estado. Corda y otros (2020) mencionan que la seguridad digital se ve afectada por los ataques informáticos a los ordenadores también conocidos como virus. Por tal razón, es importante realizar copias de seguridad para prevenir cualquier eventualidad y se elimine la información; a continuación, se mencionan políticas generales como medida de seguridad, las cuales son:

- **De contenido:** Correspondiente a los formatos, ediciones e idiomas.
- **Acceso a la información:** Permisos para la visualización y descarga.
- **Depósito:** Representante del depósito o institución.
- **Metadatos:** Recursos para la recuperación y preservación.
- **Digitalización:** Criterio para la selección, preparación y digitalización.
- **Servicios generales:** Dirigida para los usuarios, capacitadores y todo el personal administrativo y de gerencia.

Figura 2 Aspectos para la seguridad documental



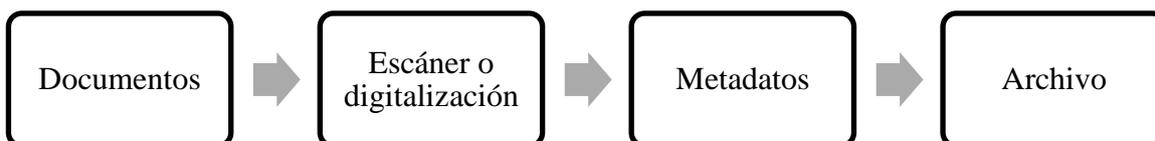
Nota. Fuente: (Gdx Group, 2021).

En la Figura 2 se puede observar los requerimientos para la seguridad documental enfocados al acceso y protección de la información. Para Arroyo (2021) las tecnologías actuales relacionadas a la inteligencia artificial y manejo de datos representan un desafío para la protección de los derechos, en este sentido se deben establecer políticas que condicionen a los usuarios el manejo de la información y así eviten demandas legales por difusión no autorizada o por la utilización inadecuada.

1.1.7 Proceso de digitalización

El procedimiento para digitalizar un documento sirve de guía para ejecutar las actividades que se encuentran estructuradas y relacionadas con el objetivo de manejar grandes volúmenes de documentos. De acuerdo con González (2021), los procesos de digitalización se suelen representar mediante diagramas de flujo que contienen las fases detalladas en la Figura 3.

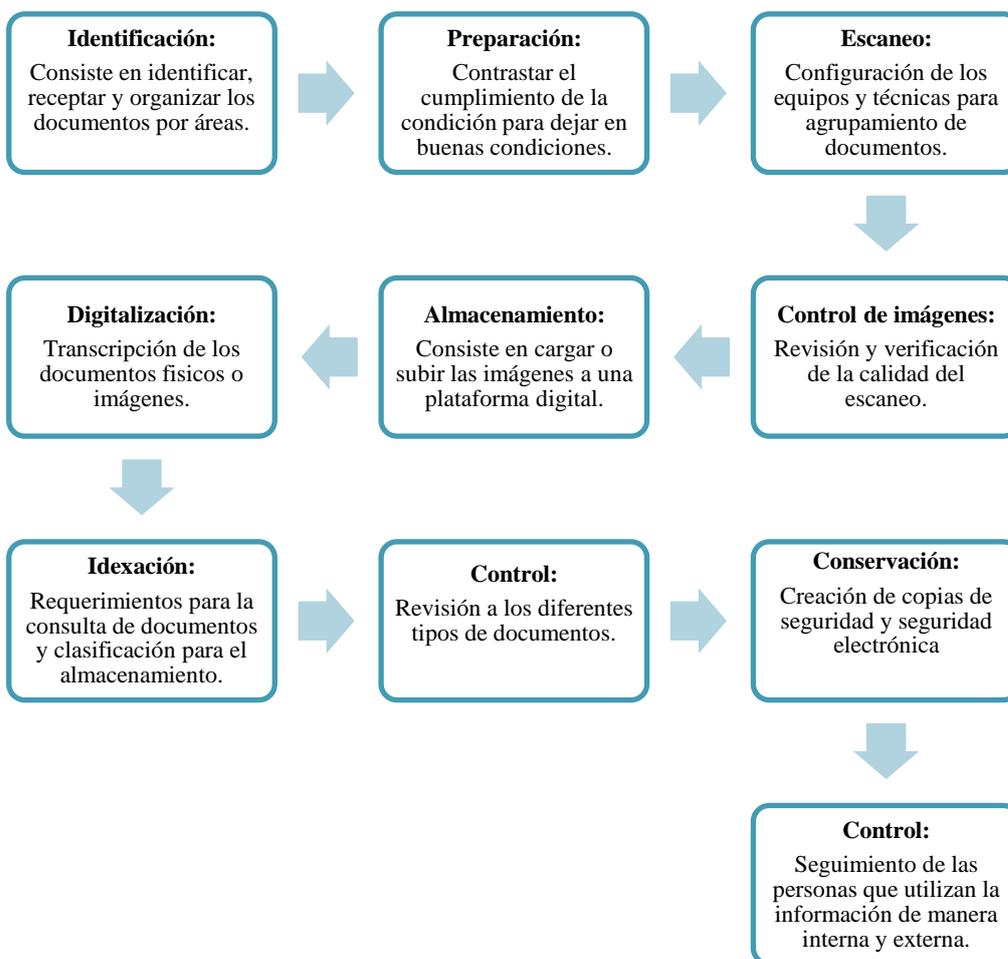
Figura 3 Fases de la digitalización.



De las fases de digitalización los metadatos se pueden clasificar en:

- Administrativos: Corresponden al manejo de la información de los procesos internos: proyectos, auditorías, entre otros.
- Derechos de autor: Protección del contenido del autor con términos legales.
- Descriptivos: Representa la información de respaldo como la procedencia, recursos y relaciones de jerarquía.
- Estructurales: Son las relaciones que existen entre los documentos para utilizar de manera eficiente sistemas complejos.
- Firma: Son las firmas electrónicas de los documentos que permiten identificar los autores y características.
- Seguridad: Sistema de protección para el acceso a los archivos y las normativas de utilización.
- Técnicos: Soporte de la información de hardware, software para el procesamiento de los documentos.
- Trazabilidad: Control y seguimiento de los documentos para cada acción.

Figura 4 Procedimiento de digitalización documental.



Nota. Fuente: (Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, 2021).

1.2 Administración

La administración hace referencia a una serie de actividades que permiten lograr objetivos para las personas como individuos y dentro de una organización. Bueno Blanco et. al. (2018), definen que la administración como técnica “emplea un conjunto de conocimientos sistematizados y cuenta con principios. Hace uso de la observación y medición para mejorar la efectividad”. Por lo tanto, la administración es un procedimiento definido por un conjunto de actividades que aportan a alcanzar de forma eficiente las metas (pág. 12).

La administración articula los recursos financieros, humanos y los procesos con la finalidad de cumplir y si es posible superar las expectativas de los clientes, en otras palabras, de acuerdo con Cedeño Velasco et al. (2019) la administración:

Se refiere al manejo de recuerdo a nivel interno mientras la gestión es a nivel externo. La eficiencia y la eficacia se mostrarán en un manejo adecuado de los procesos, utilización correcta de los recursos en la distribución y presentar contablemente alternativas de liquidez, entre las tareas para el cumplimiento serán la planificación estratégica, diseño organizativo, orientación al cliente, sistema de gestión de calidad, recursos humanos e investigación. (pág. 77)

En las empresas como parte del proceso administrativo: la planeación, organización, dirección y control, está la producción de documentación que respalda, afianza y es una memoria dichos procesos que sirven para la ejecución de atareas y actividades, así como para la revisión y control con la finalidad de lograr los objetivos de forma eficaz y eficiente.

1.3 Gestión Administrativa

Una eficiente administración para el logro de objetivos debe establecer estrategias planificadas. Según Saavedra Meléndez & Delgado Bardales (2020), “La gestión administrativa necesita de estrategias que permita direccionar la organización, pues eso ayuda al cumplimiento de metas, la dirección, organización, control y planificación deben ser utilizados adecuadamente” (págs. 1510-1523).

La importancia de la medición de la gestión administrativa radica en la búsqueda de acciones que impulsen el mejoramiento de las actividades y resultados. Según Pacheco Granados, et al. (2018):

La gestión administrativa es medida debido a la relevancia que ha tomado, los resultados que se obtienen en estas mediciones permiten entender las razones por la que unas empresas son capaces de cumplir con sus objetivos y otras no. En la administración pública es igual, los gobiernos necesitan conocer sus resultados para plantear acciones de mejora que los lleve a una mayor eficiencia (págs. 259-266).

Las organizaciones privadas y públicas deben priorizar la medición de la gestión administrativa de forma periódica y organizada, de tal manera que se logre obtener datos importantes respecto a la avance y alcance de resultados efectivos, además que en este proceso permite establecer y ejecutar medidas correctivas para finalmente lograr las metas propuestas.

1.3.1 Proceso administrativo

El entorno cambiante que gira alrededor de las organizaciones hace necesario la implementación de estrategias y herramientas. De acuerdo con Bravo Cedeño & Avilés Sotomayor (2020), “El dinamismo que rodea el ambiente administrativo, así como las exigencias de un mundo cambiante actual, exige de las organizaciones la incorporación de nuevas herramientas y estrategias administrativas en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo” (pág. 254).

Los procesos administrativos constituyen el plan para que la empresa pueda cumplir con los objetivos, por lo tanto “cuando se refiere a Procesos Administrativos se define como secuencia de pasos para llegar a una determinada finalidad, un objetivo concreto” (Bravo Cedeño & Aviles Sotomayor, 2020, pág. 255). Por tal razón, consta de procesos tanto internos que requieren el esfuerzo de los colaboradores y también procesos externos, donde se estudien y analicen las necesidades del mercado, quienes en el sector público se constituyen por los ciudadanos.

1.3.1.1 Trámite administrativo

La ejecución de los procesos administrativos, están soportados por medio de trámites estructurados, mediante los cuales se puede conocer y respaldar procesos desde el inicio a la finalización de estos. De acuerdo con la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, un trámite administrativo es el “conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado” (Gobierno de la República del Ecuador, 2018). Por lo tanto, las organizaciones del sector público tienen la competencia y responsabilidad de gestionar para obtener resultados que soliciten los administrados.

1.3.2 Procesos de la Gestión Documental y Archivo

La gestión de la documentación está relacionada a tareas y procesos y es implementada para agilizar y lograr mayor eficacia en los procedimientos. Según Canto Hernández, et al. (2022) “Contempla los procesos de creación, producción, identificación, clasificación y descripción de los documentos como resultado de los procesos administrativos y de negocios en entidades públicas y privadas (pág. 27).

De acuerdo con la Regla Técnica Acuerdo No. SGPR-2019-0107, los procesos relacionados a la gestión de la documentación y archivos son la producción, donde se generan documentos a partir del cumplimiento de responsabilidades como organización pública, posteriormente la recepción por parte de las áreas competentes de acuerdo con el asunto, seguido del trámite documental, el cual hace referencia al recorrido desde la producción hasta que se cumple el proceso. Un proceso siguiente es el despacho de correspondencia que se refiere a la emisión de documentos a los clientes externos a empresa lo que se realiza bajo ciertos parámetros y finalmente el control de dicho proceso mediante la elaboración de informes y seguimiento del trámite (Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, 2019, pág. 11).

1.3.3 Mejora Continua

La implementación de acciones que aporten a mejorar los procesos y alcanzar resultados eficientes está relacionada a la mejora continua. De acuerdo con Llumiguano Poma y otros (2021):

“La mejora continua en diferentes empresas, sin distinguir su tamaño, campo o tipo, atenúa llevarla al desarrollo; basando en minimizar el desperdicio, en indiscutible, todo aquello que añade coste al producto sin añadir valor. Actualmente, se impone cambiar el excesivo control administrativo, para fomentar y revalorar la creatividad y el ingenio, haciendo del humanismo la clave para lograr la productividad (2021).

La mejora continua referencia además a que la empresa mediante sus acciones y estrategias de pasos certeros que le permitan crecer y generar mayores niveles de productividad optimizando tiempo y recursos.

1.3.4 Formación del personal, en gestión documental y archivos

El tratamiento de la documentación requiere que todos los colaboradores conozcan respecto al manejo de los documentos y archivos, reglamentado por la organización. En referencia a Soria Vera & Díaz Gispert (2020), manifiestan que “La gestión documental prescribe que todo el personal que forma parte de una institución u organización debe manejar un sistema de gestión documental con un fin común, que es mejorar sus procesos” (pág. 158).

Además del conocimiento respecto a las normativas que permiten el correcto tratamiento de los tramites, documentos y archivos de produce y recepta la institución “a gestión documental requiere de formación académica y profesionales capaces de cumplir con valores” (Soria Vera & Díaz Gispert, 2020, pág. 160), valores tales como la responsabilidad, honestidad, respeto, discreción y transparencia.

1.4 Normativas de la gestión documental

1.4.1 Norma ISO/IEC 15489 Gestión Documental

Las normativas técnicas permiten llevar a cabo la práctica administrativa de forma regida y controlada de la empresa. De acuerdo con Menéndez Mendoza, et al. (2020) la Norma ISO/IEC 15489 “es responsable del control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición y preservación de registros en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia y la información” (pág. 119).

La norma ISO/IEC 15489 se comprende como un conductor de buenas prácticas que brinda directrices para una eficiente gestión documental que las organizaciones han adoptado alrededor del mundo, por la funcionalidad de sus indicaciones.

1.4.2 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso A la Información Pública.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso A la Información Pública conocida como LOTAIP Garantiza el acceso de los individuos a la información, el cual es un derecho. De acuerdo con Morales, et al. (2020), las directrices “garantizan el acceso a la información pública sin restricción. El firme objetivo es que la ciudadanía sea copartícipe de las decisiones y tenga incidencia real en las políticas públicas del país” (pág. 363). Por tal razón el cumplimiento y ejecución de la eficiente gestión ambiental aporta de forma fundamental a obtener y proporcionar la información cuando sea pertinente y de manera veraz.

1.4.3 Norma de gestión documental para entidades de administración pública

Para la organización y mantenimiento de los documentos públicos y en cumplimiento del derecho de los ciudadanos para el acceso a la información se estableció la Norma de gestión documental para entidades de administración pública, que de acuerdo con la Presidencia De La República Del Ecuador (2019), la normativa tiene el objetivo de:

Normar la organización y mantenimiento de los archivos públicos, en cada una de las fases del ciclo vital del documento, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo (pág. 4).

1.4.4 Política institucional de gestión documental y archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena

La Política Institucional de Gestión Documental y Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, se establece en referencia a las normativas indicadas anteriormente, por lo que es vital el cumplimiento efectivo en los procesos administrativos de la organización pública. Dicha política tiene como finalidad, según el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (2022):

Normar el uso y manejo de los archivos, en cada una de las fases del documento, a fin de asegurar en el tiempo que corresponda el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, habilidad, integridad y disponibilidad de los documentos que reposan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (pág. 4).

CAPÍTULO 2: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de Investigación

El desarrollo de la investigación está basado en el enfoque cuantitativo. En la presente investigación el enfoque permitirá conocer de forma cuantitativa las características del proceso de documentación digital y su influencia en la gestión administrativa que está implementando actualmente el GAD Provincial de Santa Elena, mediante el muestreo estadístico, aplicación de instrumentos de investigación y análisis de datos.

2.2 Tipo de Investigación

El siguiente estudio se plantea con la ejecución de la investigación descriptiva y correlacional. Se desarrollará el tipo descriptivo, para examinar las variables dentro de la unidad objeto de estudio, permitiendo obtener las características de sus componentes, y posteriormente un análisis de las variables (Serrano, 2020), lo cual aportará al conocimiento del proceso de digitalización documental en la gestión administrativa de GAD provincial.

La investigación se plantea la comprobación de la hipótesis, mediante la medición de cada variable y posteriormente la correlación de estas (Cravino, 2021), lo cual permitirá conocer la relación existente en la digitalización documental y la gestión administrativa de la organización.

2.3 Diseño de Investigación

El diseño del estudio es de tipo no experimental, razón por la cual no se ejerce ningún tipo de manipulación de las variables, la investigación se realiza en su estatus natural y se analiza lo que está sucediendo (Rodríguez, 2020). Se implementa la técnica de recolección de datos en las áreas administrativas de la empresa sin manipular ningún hecho o suceso, se requiere el conocimiento de proceso de digitalización documental que se efectúa en la empresa.

2.4 Métodos de Investigación

Para el análisis y comprobación de la relación de las variables: digitalización documental y la gestión administrativa se requiere la aplicación de las metodologías hipotéticas y deductivas. El hipotético deductivismo pretende explicar los hechos y acontecimientos sociales construidos en base a la estadística y la teoría, dando paso a hipótesis probables que deben ser comprobadas (Pepe Raú, 2020).

2.5 Población de Estudio y Tamaño De Muestra

2.5.1 Población

La población de la investigación está conformada por los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Santa Elena, el cual mediante un informe afirma que existen 674 trabajadores (GADSE, 2022), con esta información se determina que la población es finita.

Por otra parte, se determina como población a los integrantes del departamento de Secretaria General, debido a que corresponde al área de manejo de documentación de la institución, sección que está conformada por 5 colaboradores.

2.5.2 Muestra

Para el cálculo muestral se determina un nivel de confianza de 95% y error de muestreo del 5% para el presente estudio. Donde la ecuación es:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq} \quad (1)$$

Dónde:

Tabla 1 *Parámetros de la ecuación del muestreo.*

Variable	Descripción	Valor
N	muestra	
N	población	
Z	Intervalo de confianza.	1.96
	Error de muestreo que puede oscilar entre 5% a 10%.	0.0625
	Probabilidad de que ocurra el suceso (cuando es desconocido se define el 50%)	0.05
	Probabilidad de que no ocurra el suceso (cuando es desconocido se define el 50%)	0.05
	Se considera igual a 1 por la teoría de la	1

Aplicándose la ecuación 1, de la siguiente forma:

$$n = \frac{(674)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,0625)^2(674 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$n = 180.34 \rightarrow 180$

Por medio de la cual se determina que la encuesta será realizada a 180 colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Santa Elena. El tipo de muestreo aplicado en la presente investigación es el aleatorio simple. Adicionalmente, se implementó el tipo de muestreo por conveniencia para el desarrollo de la entrevista, la cual se aplicó a la responsable del departamento de Secretaria General.

2.6 Métodos y Técnicas

La técnica idónea para la recolección de datos que se implementa en el presente estudio es la realización de la encuesta combinada con la investigación bibliográfica, las cuales permitirán tener información amplia para el conocimiento de las variables. Además, de la aplicación de una entrevista dirigida, a la responsable de Secretaria General, quien es la encargada de velar por el manejo de los archivos de la institución.

Para la utilización de la técnica de encuesta, es necesario el previo diseño del instrumento de investigación, este es un cuestionario de preguntas, mediante las cuales se pretende indagar las variables objeto de estudio, la digitalización documental y la gestión administrativa. Así también, para la efectiva aplicación de la entrevista, se elabora una guía con los cuestionamientos necesarios para obtener información respecto a los problemas en la digitalización de documentos.

El análisis de datos se realizará con la previa organización de los datos recolectados mediante la encuesta, en Microsoft Excel de forma manual, con la aportación del formulario de Google en donde se va a ejecutar el instrumento de investigación. El análisis correlacional se determinará con la implementación del software IBM SPSS Versión 27, utilizando la metodología del análisis R de Pearson, de tal forma que se logrará alcanzar el objetivo general de la presente indagación, el establecimiento de la influencia de la digitalización documental en la gestión administrativa.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

3.1.1 *Resultados de la entrevista*

En referencia a la entrevista implementada a la responsable de la unidad de Secretaría general, se logró constatar que para la ejecución del proceso de digitalización documental legalizado en la institución por lo cual, éste es realizado a la conformidad de los responsables (cada departamento) para el cumplimiento de la actividad. En mencionado proceso, cada unidad departamental, decide el modo de almacenamiento, dónde generalmente es realizado de acuerdo con el tipo de archivo de forma cronológica. Entre los problemas más importantes que enfrenta el proceso de digitalización, se encuentran la forma de organización de los archivos, debido a que se ejecuta según el tipo de documento, y este método no permite dar un seguimiento efectivo a un proceso porque existen archivos independientes y dificulta la búsqueda de documentación cuando es requerida, lo cual implica tiempo y recursos. Además, la inexistencia de una unidad que se encargue del seguimiento y control de la documentación digital es también una problemática dentro del proceso.

La solución idónea para que la institución puede mantener un proceso de documentación digital eficiente es la implantación de una norma o guía que dirija las actividades esenciales a realizar por parte de los colaboradores. Así también la creación de una unidad que se encargue del seguimiento y aprobación de estos procedimientos ejecutados.

Entre las principales normativas que debe tener el proceso es la especificación de la metodología de organización: por expediente, desde las solicitudes hasta las actas de entrega, así también el manejo de la seguridad por medio de contraseñas con la finalidad de evitar daños o alteración a la información.

El correcto almacenamiento de la información permite dar seguimiento al desarrollo de las diversas solicitudes y requerimientos de los usuarios, por lo que si es necesario realizarlo de forma eficiente para evaluar el desempeño de los involucrados y el uso de los recursos en el mismo.

La propuesta ideal para agilizar el procesamiento digital de los documentos requiere de las directrices mencionadas anteriormente. Debido a quedé acuerdo a la

experiencia, son los aspectos fundamentales que resolver para efectivizar y ayudar a la gestión administrativa de la institución

3.1.2 Análisis de encuestas

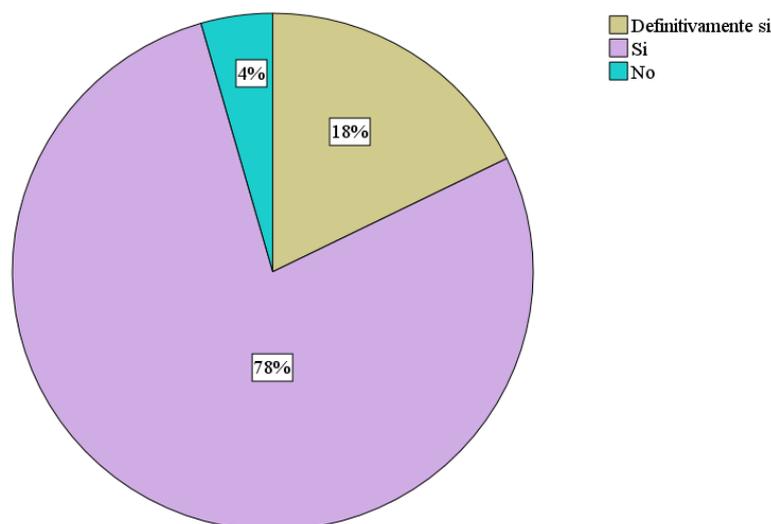
1. ¿Cree usted que el uso de documentos digitalizados ayuda a optimizar el tiempo de un trámite requerido en el GADPSE?

Tabla 2 Frecuencias obtenidas del uso de documentos digitales para mejorar el tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	32	17,8	17,8	17,8
	Si	140	77,8	77,8	95,6
	No	8	4,4	4,4	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 5 Resultados porcentuales de la pregunta 1



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la pregunta 1, en la Figura 5 se puede observar que el 78% de los encuestados optaron por la opción de Si, 18% por la opción de definitivamente si y el 4% por la opción de No. Lo cual representa que la digitalización

ayudaría a optimizar el tiempo para el procesamiento de los trámites que los ciudadanos solicitan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

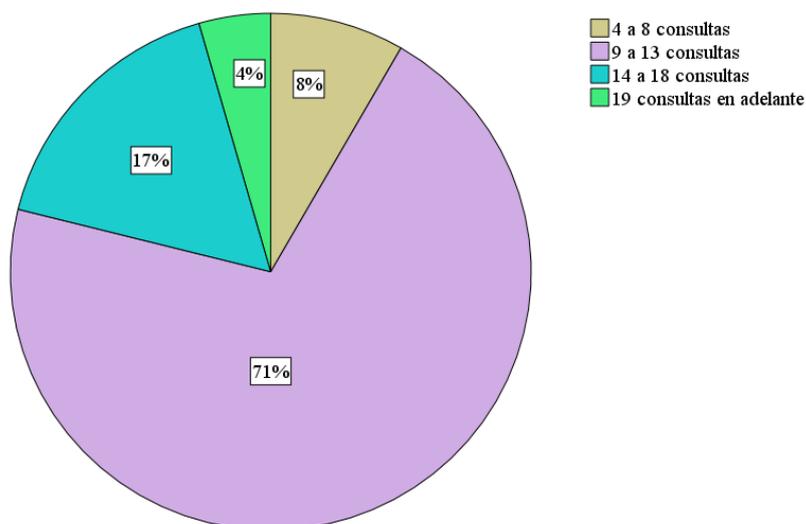
2. De acuerdo con su experiencia, ¿Cuántas consultas internas respecto a documentos se realizan diariamente en la institución?

Tabla 3 Cantidad de consultas diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 a 8 consultas	15	8,3	8,3	8,3
	9 a 13 consultas	127	70,6	70,6	78,9
	14 a 18 consultas	30	16,7	16,7	95,6
	19 consultas en adelante	8	4,4	4,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 6 Resultados porcentuales de la pregunta 2



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 6 se puede observar que mayoritariamente se realizan de 9 a 13 consultas representado con un 71%, el 17% de los encuestados seleccionaron de 14 a 18 consultas el 8% de 4 a 8 consultas y el 4% de 19 consultas en adelante. La variación de la cantidad de consultas depende de las áreas que existen dentro del Gobierno Autónomo

Descentralizado Provincial de Santa Elena, pero en general oscilan entre 9 a 13 consultas para todas las áreas. De este modo, se puede corroborar que existe una cantidad moderada de solicitudes que emiten la ciudadanía.

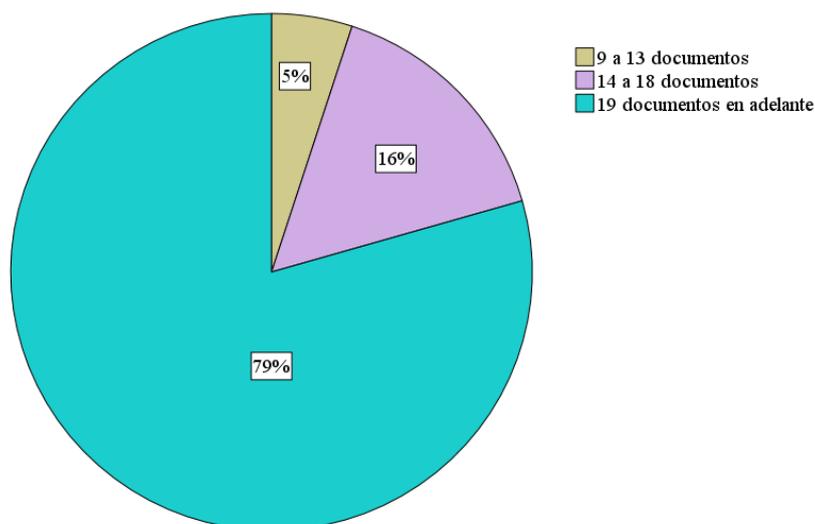
3. ¿Cuántos documentos cree usted que se emiten diariamente en la institución?

Tabla 4 Emisión de documentos diarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9 a 13 documentos	9	5,0	5,0	5,0
	14 a 18 documentos	28	15,6	15,6	20,6
	19 documentos en adelante	143	79,4	79,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 7 Resultados porcentuales de la pregunta 3



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

La cantidad de documentos que se emiten diariamente se puede observar en la Figura 7, donde el 79% de los encuestados optaron por la opción de 19 documentos en adelante, el 16% por la opción de 14 a 18 documentos y el 5% de 9 a 13 documentos, entre las opciones también se estableció de 4 a 8 documentos, pero tal valor no se ve representado en los resultados porque ninguno de los encuestados seleccionó la opción.

Además, se puede comprobar que algunos documentos se solicitan en la parte de consultas y por ello la emisión de consultas es superior a la cantidad de consultas.

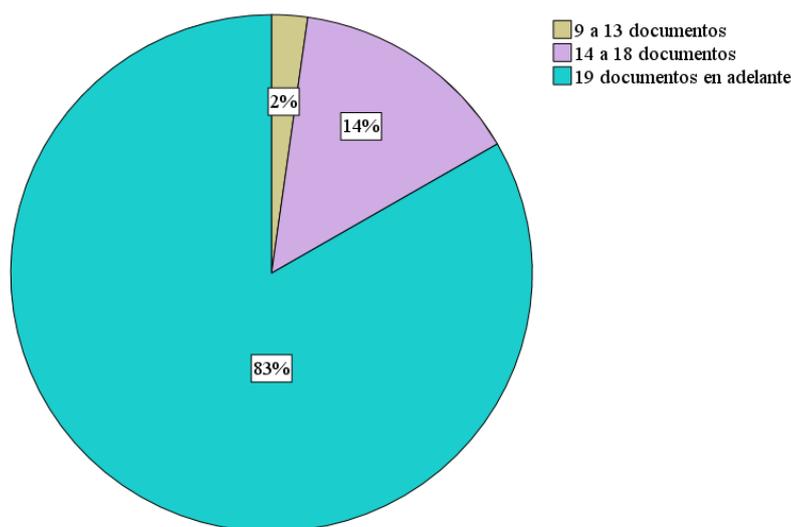
4. ¿Cuántos documentos cree usted que se reciben diariamente?

Tabla 5 Cantidad de documentos recibidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9 a 13 documentos	4	2,2	2,2	2,2
	14 a 18 documentos	26	14,4	14,4	16,7
	19 documentos en adelante	150	83,3	83,3	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 8 Resultados porcentuales de la pregunta



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 8 se puede observar que se ha obtenido un 83% para la opción de 19 documentos en adelante, el 14% para la opción de 14 a 18 documentos y de 9 a 13 el 2%. De este modo, se puede verificar que por cada consulta o solicitud de un determinado proceso se emite un documento y que la cantidad de documentos recibidos oscila en mismo rango que las 2 y 3. Por tal razón, es importante la implementación del sistema de digitalización en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

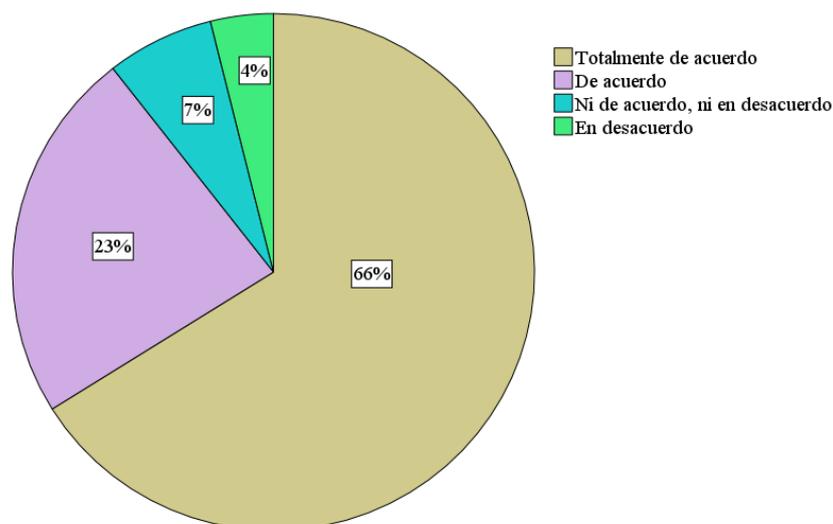
5. ¿Cree usted que los archivos con mayor nivel de importancia deben tener clave de acceso para salvaguardar la información ante posibles fraudes o robos informáticos?

Tabla 6 Seguridad en el sistema informático

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	119	66,1	66,1	66,1
	De acuerdo	42	23,3	23,3	89,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	6,7	6,7	96,1
	En desacuerdo	7	3,9	3,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 9 Resultados porcentuales de la pregunta 5



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Respecto a los resultados obtenidos para la pregunta 5 se pueden visualizar en la Figura 9 que el 66% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que los documentos con mayor nivel de importancia deben tener clave de acceso para proteger los derechos de autoría y evitar la mala difusión y utilización de estos. El 23% están de acuerdo, el 7% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 4% en desacuerdo.

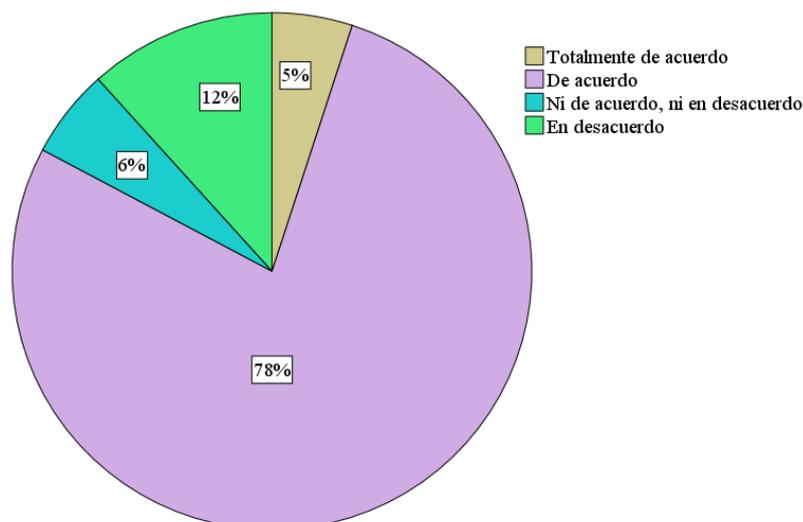
6. ¿Todos los clientes internos pueden manipular datos y documentos (editar, guardar, eliminar, borrar) de la organización?

Tabla 7 Manipulación de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	140	77,8	77,8	82,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	5,6	5,6	88,3
	En desacuerdo	21	11,7	11,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 10 Resultados porcentuales de la pregunta 6



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 10 se puede visualizar que el 78% de los encuestados consideran que están de acuerdo en que los clientes internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena realicen manipulaciones a la información y documentos, el 5% está totalmente de acuerdo, el 6% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 12% está en desacuerdo; el 18% correspondiente al rechazo se debe al cargo de responsabilidad sobre la conservación de la información y por qué puede existir documentos que no requieran de la manipulación, sino solamente de la digitalización.

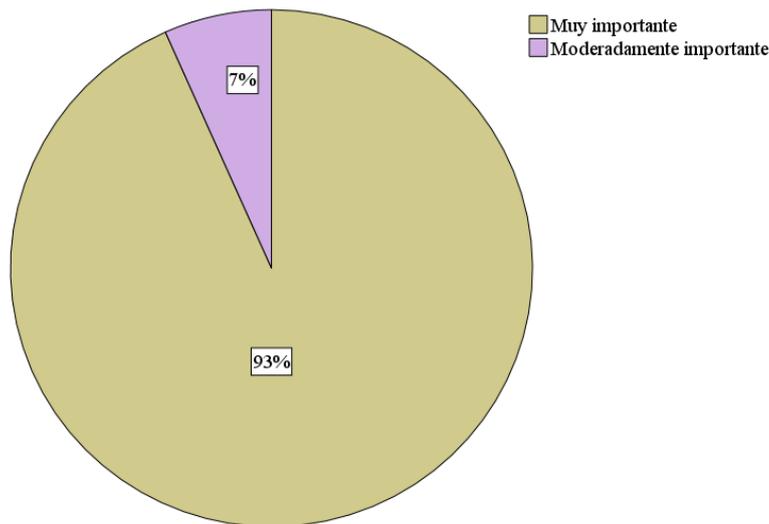
7. ¿Cree usted que es importante que los ordenadores del GADPSE deben tener protección de virus eficaz para salvaguardar la información ante posibles fraudes o robos informáticos?

Tabla 8 *Protección de virus a los ordenadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	168	93,3	93,3	93,3
	Moderadamente importante	12	6,7	6,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 11 *Resultados porcentuales de la pregunta 7*



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

De acuerdo con los resultados porcentuales obtenidos para la pregunta 7 y detallados en la Figura 11, se puede notar que el 93% de los encuestados consideran que es importante que los equipos informáticos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena tengan la protección mediante un antivirus para evitar que los ordenadores se infecten; adicionalmente, el 7% consideró que es moderadamente importante. Sin embargo, ambos porcentajes se enfocan en el cuidado informático para garantizar la seguridad de los documentos digitales y sitios webs.

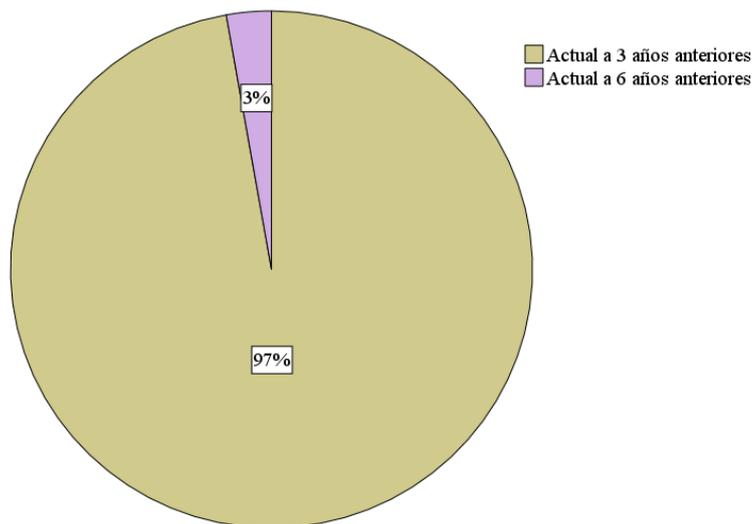
8. En el sistema de la institución se puede consultar información de periodos de:

Tabla 9 *Periodo de consulta de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Actual a 3 años anteriores	175	97,2	97,2	97,2
	Actual a 6 años anteriores	5	2,8	2,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 12 *Resultados porcentuales de la pregunta 8*



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Con base en los resultados porcentuales detallados en la Figura 12 se puede observar que el 97% de los encuestados consideran que en el sistema actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena se puede consultar información de 3 años anteriores y el 3% considera que si se puede obtener información de 6 años anteriores; entre las opciones de respuesta también se consideró para 12 y 14 años anteriores, pero ninguno de los encuestados optó por las opciones mencionadas. De este modo, se puede ver que existe la necesidad de implementar la digitalización para que la información de periodos anteriores esté disponible para cualquier tiempo.

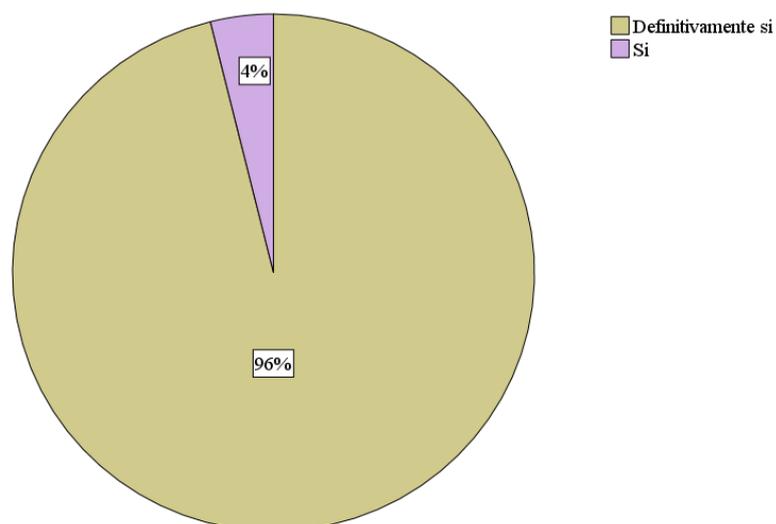
9. ¿La organización implementa un procedimiento de identificación para cada documento?

Tabla 10 *Identificación de documentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	173	96,1	96,1	96,1
	Si	7	3,9	3,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 13 *Resultados porcentuales de la pregunta 9*



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 13 se puede visualizar que el 96% de los encuestados consideran que el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena si implementa un procedimiento para identificación de documentos; de igual manera, el 4% corrobora tal procedimiento; en este sentido, si existe una organización de los documentos, recibidos, consultas y emisión de documentos físicos lo cual permitirá regirse de la misma forma en el proceso de digitalización documental. Adicionalmente se consideró las opciones de “No” y “Definitivamente no” pero no se obtuvo ninguna respuesta para estos apartados.

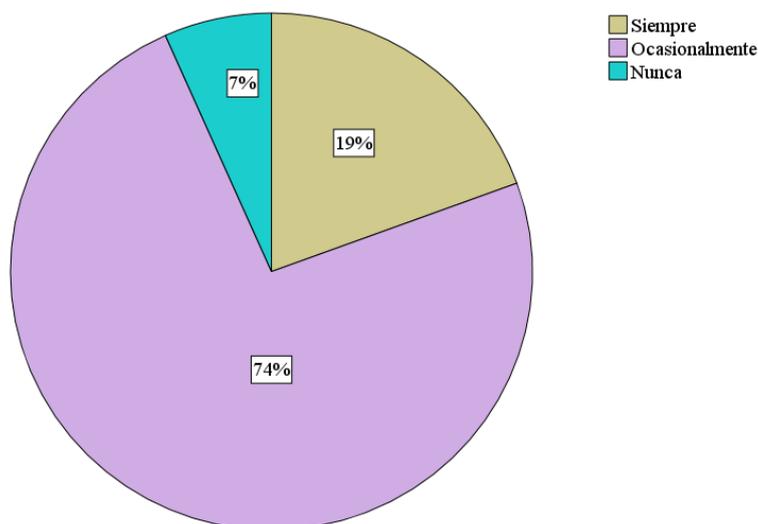
10. ¿La documentación que se recibe y emite es obligatoriamente convertida a documento digital?

Tabla 11 *Conversión obligatoria de documentos digitales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	35	19,4	19,4	19,4
	Ocasionalmente	133	73,9	73,9	93,3
	Nunca	12	6,7	6,7	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 14 *Resultados porcentuales de la pregunta 10*



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Con base en los resultados obtenidos de las encuestas para la pregunta 10 y que se encuentran detallados en la Figura 14, se puede observar que el 74% de los encuestados consideran que ocasionalmente los documentos que se reciben y se emiten son convertidos en digital, el 19% considera que siempre se hace digital y el 7% nunca. En este sentido, se puede definir que la gran mayoría de documentos que ingresan al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena no se conservan de manera digital.

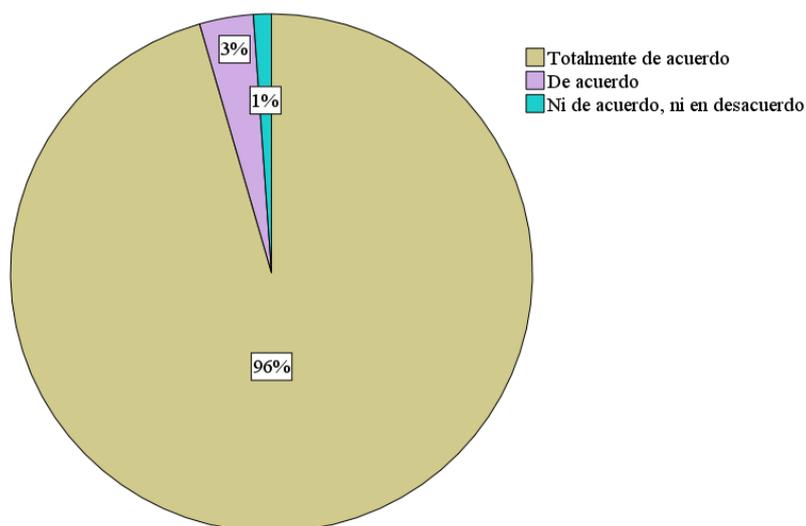
11. ¿Considera usted que la digitalización documental aporta al eficiente logro de los objetivos institucionales?

Tabla 12 Logro de objetivos con la digitalización documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	172	95,6	95,6	95,6
	De acuerdo	6	3,3	3,3	98,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 15 Resultados porcentuales de la pregunta 11



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 15 se puede observar que el 96% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la digitalización documental contribuye al logro de objetivos institucionales, el 3% De acuerdo y el 1% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Lo cual representa que en su mayoría el proceso de digitalización sería factible en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena; además, esta consideración se debe a que en la actualidad los documentos y procesos digitales se realizan ocasionalmente.

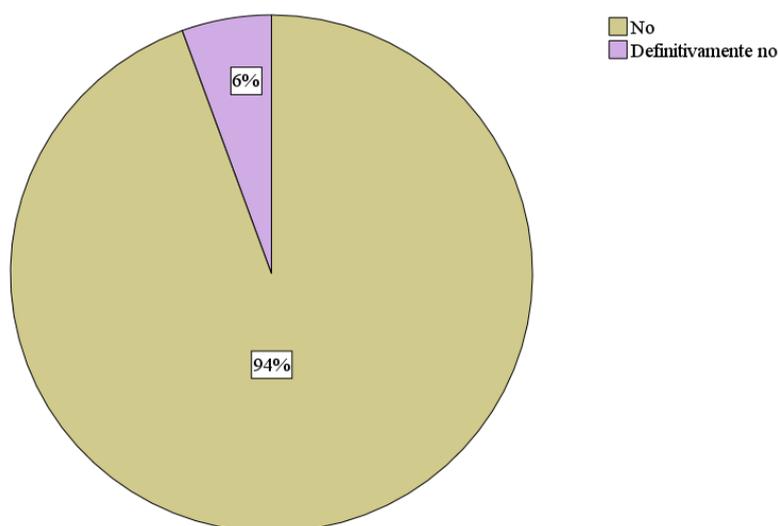
12. ¿El GADPS cuenta con un reglamento interno que dirija la gestión de documentos digitales? Si la respuesta es sí, responda la pregunta 12.1, caso contrario continuar al número 13.

Tabla 13 Existencia de un reglamento interno para gestión documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	170	94,4	94,4	94,4
	Definitivamente no	10	5,6	5,6	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 16 Resultados porcentuales de la pregunta 12



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Con base a las respuestas obtenidas para la pregunta 12, en la Figura 16 se puede observar que el 94% de los encuestados consideran que el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena no cuenta con un reglamento interno que este dirigido por la actual gestión administrativa y el 6% optaron por la opción de Definitivamente no; también, se consideró entre las opciones de respuesta las opciones de “Definitivamente si” y “Si” pero no se obtuvieron respuestas. De esta manera, se puede corroborar que dentro de la gestión administrativa no se toma en consideración la gestión documental.

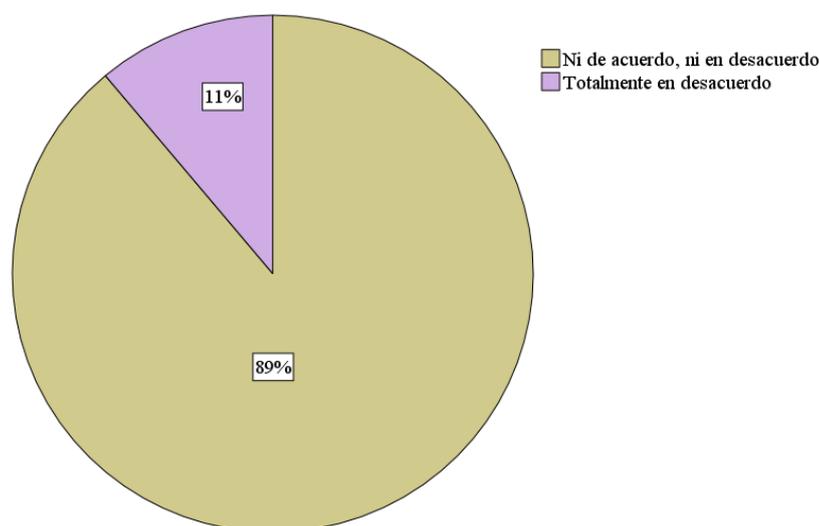
12.1. ¿Conoce usted todos los parámetros para la aplicación del reglamento?

Tabla 14 Conocimiento de parámetros del reglamento de digitalización documental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	160	88,9	88,9	88,9
	Totalmente en desacuerdo	20	11,1	11,1	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 17 Resultados porcentuales de la pregunta 12.1



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 17 se puede visualizar que el 89% de los encuestados se decidieron por la opción de “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 20% por la opción de “Totalmente en desacuerdo”; de igual manera, se establecieron las mismas opciones que la pregunta anterior y no se obtuvo respuestas. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe conocimiento alguno sobre parámetros que permitan redireccionar a la digitalización documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

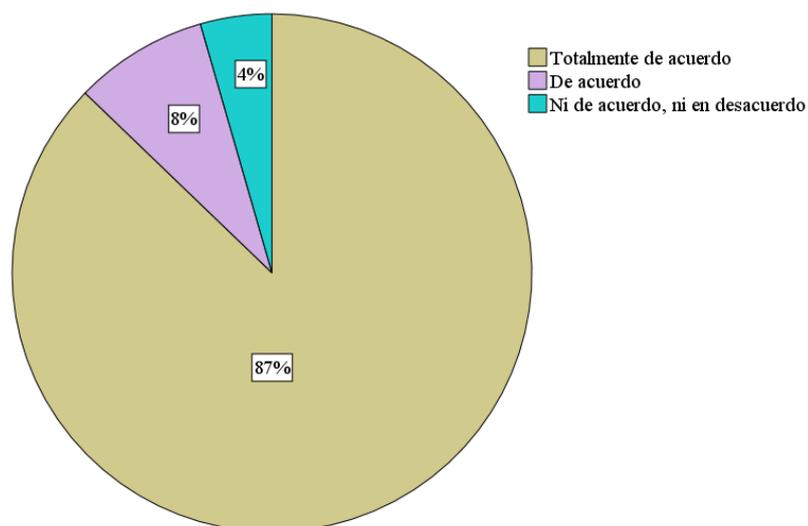
13. ¿Cree usted que el uso de un sistema de documentación digital optimiza el uso de los recursos económicos?

Tabla 15 *Uso de un sistema documental para optimizar los recursos económicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	157	87,2	87,2	87,2
	De acuerdo	15	8,3	8,3	95,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	4,4	4,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 18 *Resultados porcentuales de la pregunta 13*



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 18 se puede observar que el 87% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la implementación de un sistema de digitalización documental optimizaría los recursos económicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, en menor proporción con un 8% del total optaron por estar de acuerdo y el 4% ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En general, se obtuvieron respuestas favorables para esta pregunta; también, se definió la opción “Totalmente en desacuerdo” pero no se obtuvieron respuestas.

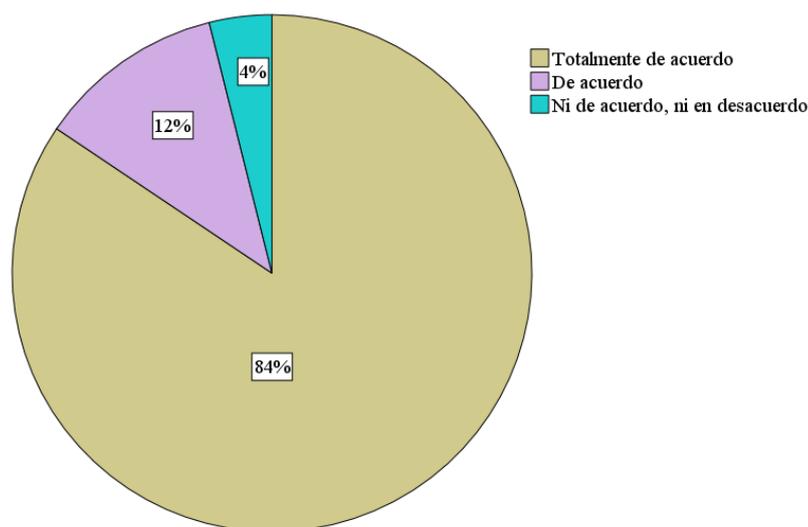
14. De acuerdo con su experiencia, ¿la digitalización documental ayuda a que los documentos estén organizados por áreas?

Tabla 16 *Digitalización documental como alternativa de organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	152	84,4	84,4	84,4
	De acuerdo	21	11,7	11,7	96,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	3,9	3,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 19 *Resultados porcentuales de la pregunta 14*



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

De acuerdo con los resultados obtenidos se obtuvo que el 84% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la digitalización documental ayudaría de mejor manera a que los documentos estén organizados por área en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, el 12% está de acuerdo y el 7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De este modo, se obtendría otro beneficio para reducir el tiempo de entrega y emisión de documentos a la ciudadanía; también, se consideró la opción de “Totalmente en desacuerdo” pero no se obtuvieron respuestas.

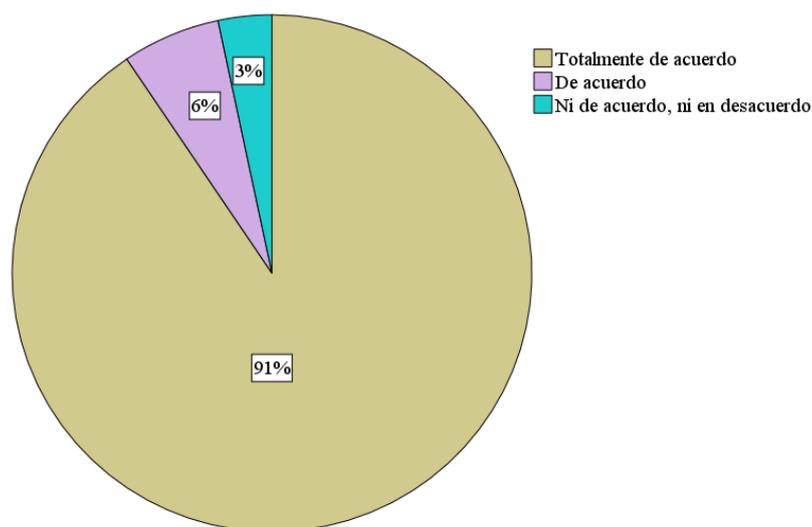
15. ¿Cree usted que digitalización documental contribuye a optimizar el espacio físico del GADPSE?

Tabla 17 Digitalización documental para optimizar el espacio físico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	163	90,6	90,6	90,6
	De acuerdo	11	6,1	6,1	96,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	3,3	3,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 20 Resultados porcentuales de la pregunta 15



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 20 se puede visualizar que el 91% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la digitalización documental contribuiría en la optimización del espacio físico del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, el 6% están de acuerdo y el 3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En general, se obtuvieron respuestas favorables para realizar la digitalización documental y así reducir los documentos físicos; además, con el tiempo se eliminarían las vitrinas que contienen los portafolios con algunos antiguos.

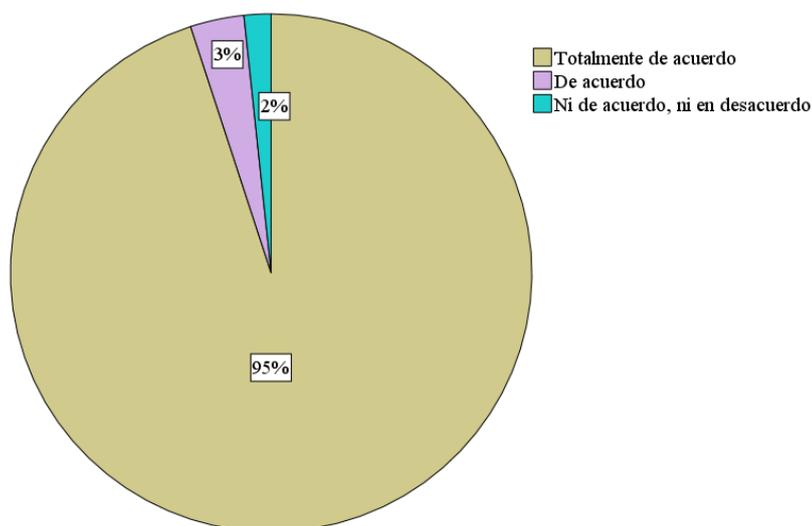
16. Considera usted que, ¿el sistema de documentación digital permite a los equipos de trabajo acceder a la información de forma veraz y oportuna?

Tabla 18 Documentación en digital para consultar información de manera veraz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	171	95,0	95,0	95,0
	De acuerdo	6	3,3	3,3	98,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 21 Resultados porcentuales de la pregunta 16



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

De los resultados porcentuales detallados en la Figura 21, se puede observar que el 95% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el sistema de documentación digital permitiría al equipo de trabajo obtener información de manera versátil en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, el 3% de los encuestados eligieron la opción de acuerdo y el 2% ni en acuerdo, ni en desacuerdo; también, se consideró la opción “Totalmente en desacuerdo” pero no se obtuvieron respuestas. En general, tener los documentos de manera digital contribuiría en la optimización del tiempo.

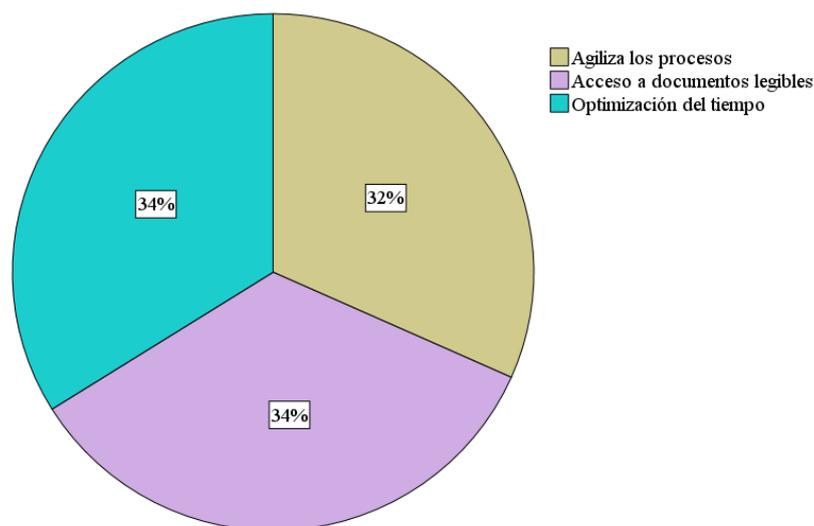
17. ¿Cómo cree usted que la digitalización de documentos permite mayor eficiencia en el desarrollo de las funciones en su puesto de trabajo? Seleccione la opción que más se adecue a su criterio.

Tabla 19 Digitalización documental para mejorar la eficiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Agiliza los procesos	57	31,7	31,7	31,7
	Acceso a documentos legibles	62	34,4	34,4	66,1
	Optimización del tiempo	61	33,9	33,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 22 Resultados porcentuales de la pregunta 17



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 22 se puede observar que el 34% de los encuestados consideran que la digitalización documental genera un acceso a documentos legibles, el 34% también consideran que ayudaría en la optimización del tiempo y el 32% con que agilizaría los procesos internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena; también, se implementó las opciones de “Obtener información veraz”, “Aprovechamiento de los recursos” y “Mejorar la productividad” pero no se obtuvieron respuestas.

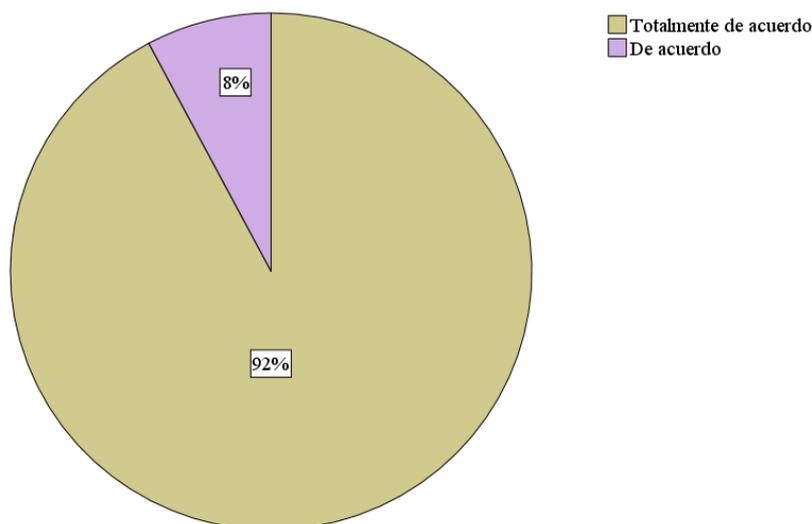
18. De acuerdo con su experiencia, ¿cree usted que el almacenamiento de la información de forma digitalizada permite dar seguimiento y evaluar el progreso de las actividades de colaboradores?

Tabla 20 Almacenamiento de la información en digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	166	92,2	92,2	92,2
	De acuerdo	14	7,8	7,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 23 Resultados porcentuales de la pregunta 18



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

De acuerdo con los resultados de la Figura 23, se puede identificar que el 92% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el almacenamiento de la información digital permitiría dar seguimiento y evaluar el progreso de las actividades en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, en menor proporción se obtuvo que el 8% de los encuestados están de acuerdo; de este modo se puede afirmar que la digitalización documental contribuye al control de las actividades. También, se consideraron las opciones de respuesta de “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” pero no se obtuvieron respuestas.

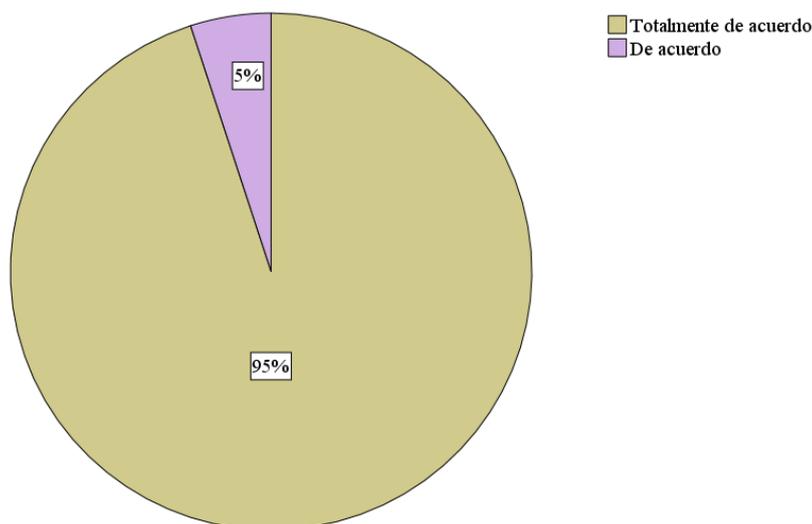
19. ¿Considera usted que la digitalización de documentos es un medio para verificar los recursos utilizados en los proyectos del GADPSE?

Tabla 21 Digitalización de documentos para verificar los recursos utilizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	171	95,0	95,0	95,0
	De acuerdo	9	5,0	5,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 24 Resultados porcentuales de la pregunta 19



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

En la Figura 24 se puede observar que el 95% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la digitalización documental es un mecanismo para verificar la cantidad de recursos implementados en los proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, el 5% están de acuerdo; también, se implementó las opciones de respuesta de “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” pero no se obtuvieron respuestas para estas secciones. De este modo, se puede definir que se obtuvieron resultados favorables para la pregunta 19.

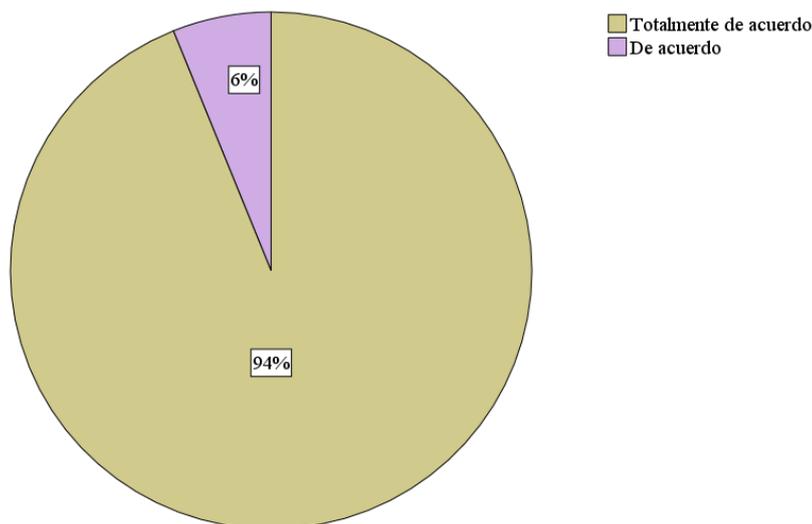
20. ¿Cree usted que la digitalización de documentos funciona como estrategia para minimizar el tiempo requerido en el desarrollo de los procesos administrativos?

Tabla 22 Digitalización documental para minimizar el tiempo en la administración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	169	93,9	93,9	93,9
	De acuerdo	11	6,1	6,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 25 Resultados porcentuales de la pregunta 20



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Con base en los resultados de la pregunta 20 que se encuentran en porcentajes en la Figura 25, se puede observar que el 94% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la digitalización de documentos funciona como estrategia para minimizar el tiempo requerido en el desarrollo de los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena y el 6% está de acuerdo, ambas respuestas son favorables; sin embargo, no se obtuvieron respuestas para las opciones de “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”.

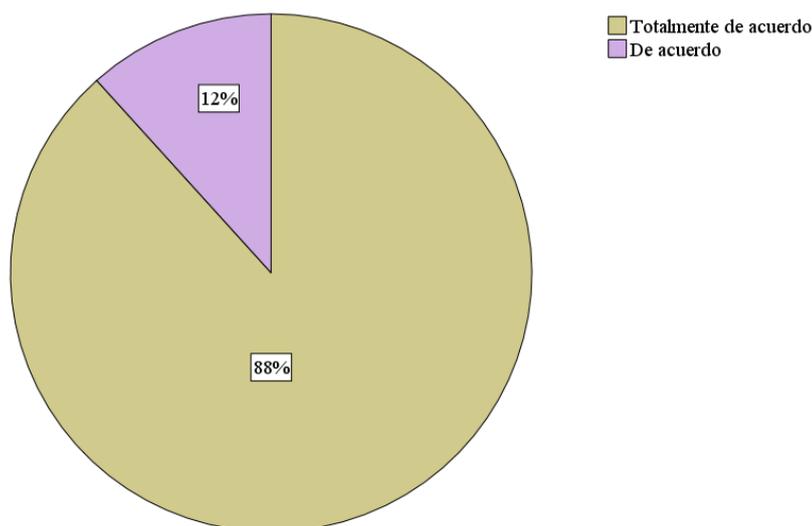
21. De acuerdo con su experiencia, ¿la digitalización documental aporta a elevar la productividad y eficiencia en la gestión administrativa del GADPSE?

Tabla 23 Digitalización documental para mejorar la productividad y eficiencia de la gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	159	88,3	88,3	88,3
	De acuerdo	21	11,7	11,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

Figura 26 Resultados porcentuales de la pregunta 22



Nota. Valores obtenidos del análisis de frecuencias del simulador SPSS.

De los resultados obtenidos detallados en la Figura 26, el 88% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la digitalización documental aporta a elevar la productividad y eficiencia en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena y el 12% están de acuerdo con la pregunta 21. Adicionalmente, se incluyó las opciones de “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” pero no se obtuvieron respuestas para estas secciones.

3.1.3 Validación de hipótesis

La validación de hipótesis se realizó para determinar la relación existente entre las variables digitalización documental y procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena con la implementación del software SPSS Versión 27.

3.1.3.1 Primera prueba de Chi-cuadrado

Para la primera prueba se formuló las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis Nula:** La implementación de la digitalización documental no influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.
- **Hipótesis Alternativa:** La implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Para ello, se utilizó la variable dependiente “Gestión administrativa” que está incluida en la pregunta 15 y la variable independiente “Digitalización documental” que está incluida en la pregunta 10. Posteriormente, dentro del SPSS en la sección de tablas de contingencia se agregó la variable dependiente en las filas y la variable independiente en las columnas, luego se configuró en la sección de estadísticos “Chi-cuadrado” y en la sección de Casillas se marcó las secciones de observado y esperado en “Recuentos” y total en “Porcentajes”; finalmente, se obtuvieron los resultados detallados en las Tablas 23 y 24.

En la Tabla 24 se puede observar que la significancia asintótica (bilateral) tiene un valor de 0.000 lo cual representa un valor menor de la significancia que se establece como regla de decisión de 0.05 para rechazar la hipótesis nula; también, se puede comprar con 0.001 y 0,001 para mayor certeza. Con esta comparativa para cualquier valor de la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24 Cruce de las variables espacio físico y conversión digital

			Conversión digital			Total
			Siempre	Ocasionalmente	Nunca	
Espacio físico	Totalmente de acuerdo	Recuento	30	133	0	163
		Recuento esperado	31,7	120,4	10,9	163,0
		% del total	16,7%	73,9%	0,0%	90,6%
	De acuerdo	Recuento	5	0	6	11
		Recuento esperado	2,1	8,1	,7	11,0
		% del total	2,8%	0,0%	3,3%	6,1%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	0	0	6	6
		Recuento esperado	1,2	4,4	,4	6,0
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	Recuento	35	133	12	180	
	Recuento esperado	35,0	133,0	12,0	180,0	
	% del total	19,4%	73,9%	6,7%	100,0%	

Tabla 25 Prueba de Chi-cuadrado de las variables espacio físico y conversión digital

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	146,047 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	89,303	4	,000
Asociación lineal por lineal	32,191	1	,000
N de casos válidos	180		

Figura 27 Distribución de probabilidad del Chi-cuadrado

Grados de libertad	Área a la derecha del valor crítico						
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05
1	—	—	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.071
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592

Nota. Fuente: Triola (2018, pág. 687).

Adicionalmente, se aplicó otro procedimiento para verificar las hipótesis, como se puede observar en la Figura 27 se obtuvo que el valor crítico del Chi-cuadrado es 9.488 el cual se intercepta con los grados de libertad de 4 que se encuentra en la Tabla 24 y la regla de decisión de 0.05. Al realizar la comparación con el valor del SPSS de 146.047, se puede notar que el valor es mayor y esto significa que se encuentra más a la derecha o fuera de la región de aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de

la implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

3.1.3.2 Segunda prueba de Chi-cuadrado

Para la segunda prueba de Chi-cuadrado se parte de las siguientes hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis Nula:** La implementación de la digitalización documental no influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.
- **Hipótesis Alternativa:** La implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Para ello, se utilizó la variable dependiente “Gestión administrativa” que está incluida en la pregunta 18 y la variable independiente “Digitalización documental” que está incluida en la pregunta 7. Posteriormente, dentro del SPSS en la sección de tablas de contingencia se agregó la variable dependiente en las filas y la variable independiente en las columnas, luego se configuró en la sección de estadísticos “Chi-cuadrado” y en la sección de Casillas se marcó las secciones de observado y esperado en “Recuentos” y total en “Porcentajes”; finalmente, se obtuvieron los resultados detallados en las Tablas 25 y 26.

En la Tabla 26 se puede observar que la significancia asintótica (bilateral) tiene un valor de 0.000 lo cual representa un valor menor de la significancia que se establece como regla de decisión de 0.05 para rechazar la hipótesis nula; también, se puede comprar con 0.001 y 0,001 para mayor certeza. Con esta comparativa para cualquier valor de la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Tabla 26 Cruce de variables almacenamiento y protección informática

			Protección informática		Total
			Muy importante	Moderadamente importante	
Almacenamiento	Totalmente de acuerdo	Recuento	166	0	166
		Recuento esperado	154,9	11,1	166,0
		% del total	92,2%	0,0%	92,2%
	De acuerdo	Recuento	2	12	14
		Recuento esperado	13,1	,9	14,0
		% del total	1,1%	6,7%	7,8%
Total	Recuento	168	12	180	
	Recuento esperado	168,0	12,0	180,0	
	% del total	93,3%	6,7%	100,0%	

Tabla 27 Prueba de Chi-cuadrado de las variables almacenamiento y protección informática

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	152,449 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	138,985	1	,000		
Razón de verosimilitud	76,692	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	151,602	1	,000		
N de casos válidos	180				

Figura 28 Distribución de probabilidad del Chi-cuadrado para la segunda prueba

Grados de libertad	Área a la derecha del valor crítico						
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05
1	—	—	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.071
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592

Nota. Fuente: Triola (2018, pág. 687).

De igual manera, se aplicó otro procedimiento para verificar las hipótesis, como se puede observar en la Figura 28 se obtuvo que el valor crítico del Chi-cuadrado es 3.841 el

cual se intercepto con los gados de libertad de 1 que se encuentra en la Tabla 26 y la regla de decisión de 0.05. Al realizar la comparación con el valor del SPSS de 152.449, se puede notar que el valor es mayor y esto significa que se encuentra más a la derecha o fuera de la región de aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de la implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

3.1.3.3 Tercera prueba de Chi-cuadrado

Para la tercera prueba de Chi-cuadrado se parte de las siguientes hipótesis estadísticas:

- **Hipótesis Nula:** La implementación de la digitalización documental no influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.
- **Hipótesis Alternativa:** La implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Para ello, se utilizó la variable dependiente “Gestión administrativa” que está incluida en la pregunta 11 y la variable independiente “Digitalización documental” que está incluida en la pregunta 6. Posteriormente, dentro del SPSS en la sección de tablas de contingencia se agregó la variable dependiente en las filas y la variable independiente en las columnas, luego se configuró en la sección de estadísticos “Chi-cuadrado” y en la sección de Casillas se marcó las secciones de observado y esperado en “Recuentos” y total en “Porcentajes”; finalmente, se obtuvieron los resultados detallados en las Tablas 27 y 28.

En la Tabla 28 se puede observar que la significancia asintótica (bilateral) tiene un valor de 0.000 lo cual representa un valor menor de la significancia que se establece como regla de decisión de 0.05 para rechazar la hipótesis nula; también, se puede comprar con 0.001 y 0,001 para mayor certeza. Con esta comparativa para cualquier valor de la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

Tabla 28 *Cruce de variables eficiencia a objetivos y manipulación de datos*

			Manipulación de datos				
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
Eficiencia a objetivos	Totalmente de acuerdo	Recuento	1	140	10	21	172
		Recuento esperado	8,6	133,8	9,6	20,1	172,0
		% del total	0,6%	77,8%	5,6%	11,7%	95,6%
	De acuerdo	Recuento	6	0	0	0	6
		Recuento esperado	,3	4,7	,3	,7	6,0
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	2
		Recuento esperado	,1	1,6	,1	,2	2,0
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Total	Recuento	9	140	10	21	180	
	Recuento esperado	9,0	140,0	10,0	21,0	180,0	
	% del total	5,0%	77,8%	5,6%	11,7%	100,0%	

Tabla 29 *Prueba de Chi-cuadrado de las variables eficiencia a objetivos y manipulación de datos*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	159,070 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	59,176	6	,000
Asociación lineal por lineal	22,038	1	,000
N de casos válidos	180		

Figura 29 *Distribución de probabilidad del Chi-cuadrado para la tercera prueba*

Grados de libertad	Área a la derecha del valor crítico						
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05
1	—	—	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.071
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592

Nota. Fuente: Triola (2018, pág. 687).

Del mismo modo, se aplicó un procedimiento adicional para verificar las hipótesis, como se puede observar en la Figura 29 se obtuvo que el valor crítico del Chi-cuadrado es 12-592 el cual se intercepto con los gados de libertad de 6 que se encuentra en la Tabla 28 y la regla de decisión de 0.05. Al realizar la comparación con el valor del SPSS de 159.070, se puede notar que el valor es mayor y esto significa que se encuentra más a la derecha o fuera de la región de aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa de la implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.

3.2 Discusión

En referencia a la información obtenida mediante la indagación, el proceso de la digitalización documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena no se está realizando de forma eficiente y organizada, principalmente porque este procedimiento no se encuentra debidamente normalizado, por lo que no existe una guía que direcciona el tratamiento de la documentación para convertirla en archivo digital y dicho proceso es realizado de forma ocasional y no se encuentra bajo lineamientos específicos. Por su parte, Salguero, Falconi, & Romero (2021), en la investigación realizada establecen que para alcanzar resultados más efectivos se requiere de una mejor organización mediante la instauración de directrices que rijan el proceso.

La mayoría de encuestados (clientes internos) de la institución están de acuerdo en que la digitalización ayuda a optimizar el tiempo, debido a que permite mejorar la accesibilidad a los documentos debido a la gran cantidad de solicitudes que se reciben diariamente. Este aspecto también fue evidenciado en los resultados de Cañarte, Romero, Cañizares, & Machuca (2022) porque la digitalización soluciona el almacenamiento eficiente de los documentos y permite optimizar el tiempo y recursos.

Respecto a la seguridad de la información, en la presente investigación se logró obtener que, para los colaboradores, es importante el resguardo de la información de forma segura por la relevancia de los datos para solucionar requerimientos de la población, y proteger de manipulaciones externas o ataques informáticos. Consideraciones que también

fueron manifestadas por (Herrero Pombo, 2021), donde especifica que la digitalización hace alusión a procesos que también garanticen el respaldo y seguridad de la información.

Por lo tanto, para un mejoramiento del proceso de digitalización documental se propone una guía con lineamientos que permita regularizar y legalizar este fundamental proceso para que aporte a la gestión administrativa y contribuya a brindar un mejor servicio a la comunidad, debido a que es su principal visión como una entidad pública, así también menciona (Alcívar , 2022) como parte de la información obtenida en su indagación, en el cual también logra especificar directrices sobre aspectos como el cumplimiento de la digitalización, la organización y control de los documentos en todas las áreas.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA



GESTIÓN DOCUMENTAL

Cód.: GDD-
GADPSE

GUÍA PARA LA DIGITALIZACIÓN DE
DOCUMENTOS

Versión: 01

4.1 Título

Guía para la Digitalización de Documentos en el Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena.

4.2 Prólogo

Los constantes avances tecnológicos en el mercado, hace que prácticamente sea obligatorio tomar decisiones con la finalidad de optimizar los procesos para alcanzar los objetivos institucionales haciendo uso de los mismos recursos tecnológicos como herramientas estratégicas. El Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena, como parte fundamental de los diversos proyectos y servicios que ofrece en consecución del compromiso adquirido con la comunidad, maneja gran cantidad de información física y digital. El presente documento es una guía que ofrece los parámetros fundamentales para que los colaboradores del Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena puedan ejecutar el proceso de Digitalización de forma oportuna y efectiva.

4.3 Diagnóstico

El GADPSE actualmente realiza un proceso de digitalización documental que no está normalizado, es decir que no se ha establecido el procedimiento a ejecutarse para realizar una digitalización efectiva y organizada. Cada departamento realiza el resguardo de la documentación física de forma ordenada, sin embargo, se efectúa de acuerdo con los tipos de archivo y según la fecha (mes y/o año) mientras que la forma idónea, debe ser desarrollada por expediente y de forma cronológica. De acuerdo, a la unidad de archivo, la metodología presente no es la adecuada, debido a que se aíslan procesos que están establecidos en los documentos. Por lo tanto, el seguimiento de un

proceso de digitalización y la reestructuración de la forma de organización documental es fundamental, mediante la legalización de una guía y la capacitación del personal.

4.4 Objetivo

Proporcionar las directrices que rijan el proceso de digitalización documental para la protección y optimización de la información, garantizando el almacenamiento y recuperación, veracidad y autenticidad de los archivos y documentación del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

4.5 Estrategias

Tabla 30 *Estrategias*

Visión Institucional:	Una gestión provincial transparente y participativa, orientada a promover las potencialidades de nuestra región, logrando así su posicionamiento en el escenario nacional e internacional.			
Estrategia:	Implementación de Guía de Digitalización documental			
Visión:	El GADPSE logrará establecer un proceso de digitalización documental idóneo para el tratamiento de la información y la optimización de recursos.			
Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Meta	Acciones
Financiera	Optimizar recursos	Reducción de costos	Disminución del 10% de costos	Legalizar la Guía de Digitalización documental
Clientes	Satisfacer los requerimientos del cliente interno y externo	Nivel de satisfacción al cliente	Incrementar en un 15% el nivel de satisfacción	Seguimiento de cumplimiento de normas
Procesos	Definir actividades del proceso	Nivel de productividad	Incrementar el nivel de productividad en un 10%	Determinación del proceso de digitalización y sus requerimientos
Innovación y aprendizaje	Capacitar al personal	Nivel de desempeño	Mejorar el desempeño de los colaboradores	Capacitación al personal

4.6 Alcance

La presente guía está centrada en los siguientes procesos:

- Preparación de los archivos
- Requisitos
- Fases
- Integración de documentos
- Archivo

Los lineamientos por disponerse aplican a la documentación elaborada en los diversos procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

4.7 Ámbito de aplicación

La guía de digitalización es aplicable en las diversas áreas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. Las medidas podrán ser aplicables en las dependencias públicas que estén vinculadas al GADPSE, si su administración así lo considera.

4.8 Requisitos previos a la digitalización

4.8.1 *Requisitos de la organización Pública*

- El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena debe tener acceso al Sistema de Gestión Documental Quipux en su versión 6, sistema determinado para el apoyo de la administración documental digital y física.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena debe determinar a un Administrador Institucional Quipux (AIQ), el cual es delegado por la máxima autoridad de la misma organización (Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, 2021).
- El Administrador Institucional Quipux (AIQ) es el responsable de garantizar el buen uso del sistema, efectuar las respectivas capacitaciones a los usuarios internos. Socializar notificaciones que se presenten con respecto al uso del sistema y realizar reportes por fallas o novedades que dificulten el correcto funcionamiento del sistema (Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, 2021).

4.8.2 *Requisitos del usuario*

- Realizar las respectivas capacitaciones para el uso y actualizaciones del Sistema de Gestión Documental Quipux.
- Obtener los datos de usuario para la correcta manipulación del sistema Quipux.
- Responsabilidad y cumplimiento en directrices que permitan el correcto manejo de la información.

4.8.3 *Requisitos técnicos*

El proceso de digitalización puede darse en los siguientes formatos, sin embargo, se establece como el más recomendable el PDF/A.

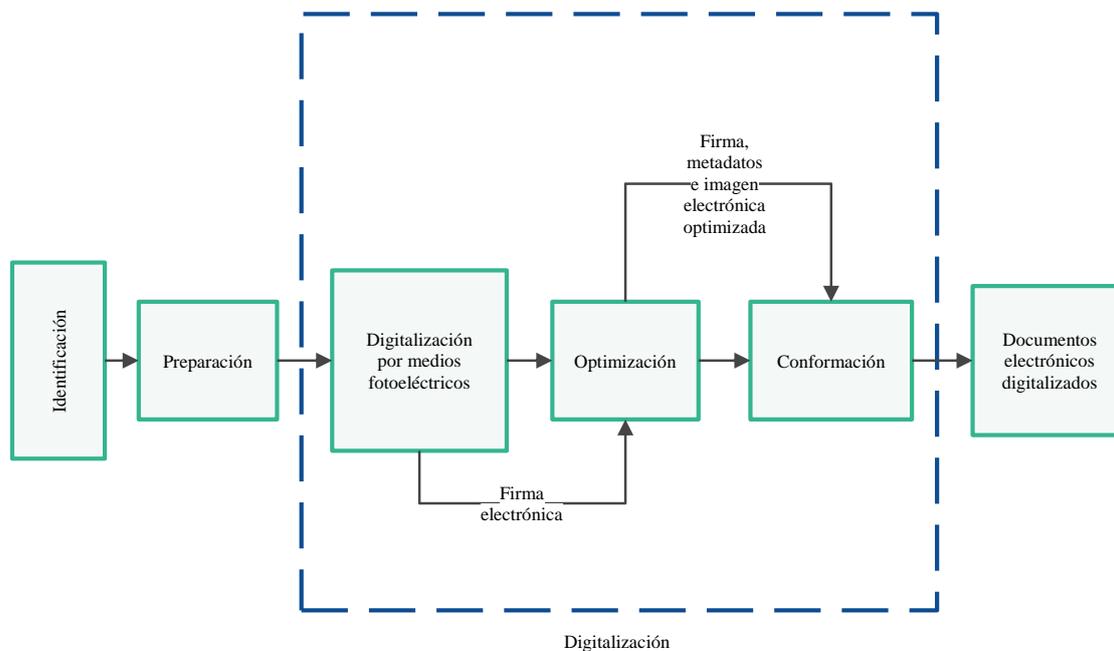
Tabla 31 *Requisitos técnicos para documentos*

FORMATO	NORMA	DESCRIPCIÓN
JPEG	ISO 15444	Utilizado para la difusión de copias de documentación histórica.
PNG	ISO 15948	Recomendado para fotos. Formato de compresión, que protege la resolución de las imágenes de mapa de bits
SVG	W3C (World Wide Web Consortium)	Para documentos cartográficos
TIFF	ISO 12639	Destinado a preservar de forma permanente documentación de relevancia histórica.
PDF	ISO 32000-1:2008	Generalmente recomendado, pueden comprender
PDF/A-1 y A-2	ISO 19005/1 y 2	

Nota. Fuente: (Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 2019)

4.9 Proceso de Digitalización

Figura 30 Proceso de digitalización



Nota. Fuente: (Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 2019)

4.9.1 Inicio

Identificación de los documentos a digitalizar. Determinar cómo forma principal y general el procesamiento de la documentación para el almacenamiento físico y digital en expedientes, desde las solicitudes de requerimientos de los clientes externos hasta las actas de entregas. De esta forma la asignación de metadatos se realizará de forma organizada y permitirá la verificación de los expedientes físicos y digitales de forma veraz y eficiente.

4.9.2 Preparación de documentos

Es recomendable:

- Si el cliente presenta varios documentos es necesario la separación de las hojas, para su escaneo por separado, es decir para la generación de fichero o archivo digital que contendrá la documentación respectiva al procedimiento de un asunto.

- Revisar si el documento es original o copia, información que servirá para la asignación de metadatos.
- Evaluar de acuerdo con la presentación del documento si es factible la manipulación de este, es decir quitar grapas, encuadernados o procesar un documento roto o en mal estado antes de pasar por el escáner, para cuidar el equipo de oficina y salvaguardar los documentos.

4.9.3 Digitalización

Consideraciones:

- Para el proceso de digitalización, es necesario la aplicación de los requisitos técnicos, descritos en el apartado 9.2 de acuerdo con el tipo de documentado, respetando su organización.
- Si la captura es unitaria, y existen varios documentos, se realizará de forma cronológica su digitalización y almacenamiento.
- La optimización de la imagen se realiza si es necesario, en aspectos como: eliminación de bordes innecesarios, reorientación, siempre y cuando se respete el tamaño y proporción.

4.9.4 Asignación de metadatos.

La asignación de la identificación se realizará de acuerdo con el expediente y de acuerdo con las normativas de la institución vigente.

4.9.5 Firma electrónica

La firma electrónica es aplicada por la unidad responsable de la revisión documental, la cual es implementada, si procede. Además, la documentación debe contener la firma del departamento correspondiente para validar su autenticidad.

4.9.6 Control de calidad y conformación

La unidad responsable realiza la verificación del cumplimiento del proceso de digitalización:

- ✓ Cumplimiento de requisitos
- ✓ Cumplimiento metadatos
- ✓ Verificación de cantidad de hojas físicas con las hojas digitales.

✓ Correcciones de imágenes.

Finalmente, se realiza la incorporación de los documentos electrónicos al expediente que corresponda.

4.9.7 Contraseña de seguridad

Tabla 32 *Aplicaciones de contraseña de seguridad*

Acciones	Permisos
Apertura de fichero	Si
Impresión	Si
Editar, eliminar, rotar documento	No
Insertar comentarios, llenar campos	No
Copiar extractos del escrito	No

Para las acciones no permitidas, se solicitará contraseña, la cual será emitida y validada por la unidad responsable.

4.9.8 Generalidades

Posteriormente de revisada la guía, es necesaria su legalización y posterior socialización con el personal de todas las áreas para que el proceso pueda ser ejecutado de forma responsable.

4.9.9 Leyes

- Sistema de gestión documental Quipux (Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil, 2020)
- Manual de Archivo y gestión documental (Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), 2015)
- Regla Técnica Nacional para la Organización y. Mantenimiento de los Archivos Públicos (Secretaría General de la Presidencia de la República del Ecuador, 2019)

- ISO/TR 15489-2:2001 - Information and documentation (Organización Internacional de Normalización, 2001)
- Norma técnica de Gestión Documental y Archivo

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Congreso Nacional del Ecuador, 2004)

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (Gobierno de la República del Ecuador, 2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- De acuerdo con la investigación realizada, en referencia a la relación existente entre el acceso a documentos y la gestión administrativa se logró determinar que el eficiente proceso de digitalización aportará en la optimización del tiempo para el procesamiento de trámites, debido a que actualmente se realizan de 9 a 13 consultas generalmente a diario. Por lo que se emiten de 19 documentos en adelante y se reciben 19 documentos en adelante sobre solicitudes y demás trámites. Por lo cual existe una gran rotación de documentación, que con la aplicación de una eficiente digitalización se podrá obtener un rápido acceso a los archivos en cuanto sea requerido, brindando solución a los petitorios de manera oportuna y eficaz.
- La seguridad de la documentación es un factor relevante tanto para los clientes externos como para la institución debido a que permite resguardar la información y promueve la confiabilidad. Se establece mediante la investigación que es importante determinar claves de seguridad para los archivos con mayor nivel de importancia para protegerlos de fraudes o ataques informáticos, debido a que actualmente todos los clientes internos pueden acceder y manipular la información, es decir el nivel de seguridad es bajo. Mientras que los usuarios (clientes internos) consideran factible la protección de virus informáticos.
- Los clientes internos pueden acceder a la información que ha sido almacenada anteriormente con una periodicidad de 3 años anteriores, por lo cual si es necesario para dar solución y atender un requerimiento un documento emitido o procesado en años antes, este trámite tiende a presentar retrasos, y no es posible dar solución oportuna al cliente, debido a que se necesita realizar una búsqueda entre una gran cantidad de archivos físicos, que no están organizados en la forma idónea, además de que existe el riesgo de no encontrar un documento en buen estado por el deterioro del papel que ocurre con el paso del tiempo. El registro de los documentos se realiza bajo lineamientos ya establecidos y normalizados lo que permite identificar cada escrito, sin

embargo, la digitalización de estos que permite una mejor accesibilidad se realiza de forma ocasional, entonces los documentos de los procesos no se encuentran debidamente resguardados y se puede ignorar información si no se revisan los archivos físicos.

Recomendaciones

- Para mejorar la accesibilidad a los documentos es esencial la incorporación de una metodología de almacenamiento por expedientes para que el cliente interno tenga a disposición la información. Además, establecer que toda documentación recibida y emitida sea digitalizada, de acuerdo con las normas específicas para que todos los departamentos laboren y persigan los mismos objetivos, de esta forma se logrará optimizar el tiempo al reducir las esperas por información necesaria para resolver las necesidades de los ciudadanos.
- Para mantener en resguardo los archivos de la institución es fundamental que el hardware y software centrales respecto al control de información y en todas las áreas estén protegidas mediante antivirus para evitar la inserción de algún software malintencionado, así también establecer contraseñas de seguridad que impida realizar manipulaciones a los documentos, debido a que es recomendable que acciones como copiar partes de texto, eliminar y/o editar sean efectuadas bajo supervisión y con un previo requerimiento, el cual debe estar debidamente justificado.
- Normalizar el gestionamiento de la digitalización documental es prioridad, mediante una guía que proponga los estándares para dicho proceso, y que posteriormente se efectúe la capacitación al personal para que pueda ejecutarlo y comprenda las facilidades que va a ofrecer en la resolución de los requerimientos que diariamente deben atender en todas las áreas. Este proceso debe realizarse con responsabilidad y en la inmediatez posible, para que se vaya organizando y conformando la base de datos que servirá para futuros escenarios. La implantación de un equipo responsable del control, también puede ser una estrategia para el control, y puede aportar a digitalizar escritos importantes de periodos pasados que no estén en archivos digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar , M. (2022). Gestión documental y archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales. *Gestión documental y archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí.
- Arroyo, E. (2021). *Configurar el futuro digital de Europa*. Universitat de Barcelona. https://doi.org/10.24840/2182-9845_2021-0002_0001
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro oficial 449*. (T. C. Ecuador, Ed.) Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional de República del Ecuador. (2018). *LEY ORGÁNICA PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES*. Quito Ecuador: Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018.
- Banco Central del Ecuador*. (3 de diciembre de 2019). Políticas de gestión documental y archivo: <https://www.bce.ec/images/transparencia2019/documental/PLTS-002-2019.pdf>
- Bravo Cedeño, M. C., & Aviles Sotomayor, V. M. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO*, 251-266. [https://doi.org/V10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/V10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Bueno Blanco, R., Ramos Sámano, M., & Berrelleza Gaxiola, C. (2018). *Elementos básicos de Administración*. México.
- Canto Hernández, L., Martínez Veitía,, Y., & Paz Enrique, L. (2022). Instrumentos de control documental para la Dirección de Planificación Física de Santo Domingo (Cuba). *Retos de la Dirección*, 27-55. Retrieved abril de 2023, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552022000200027&lng=es&tlng=es.
- Cañarte-Aizprua, K., Romero-Fernández, A., Cañizares-Galarza , F., & Machuca-Vivar, S. (2022). Sistema informático para la digitalización y gestión del archivo histórico de

- una registraduría, Chone-Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 8, 676-684. [https://doi.org/ISSN-e 2610-802X](https://doi.org/ISSN-e%202610-802X)
- Castillejos, B. (2019). Gestión de información y creación de contenido digital en el prosumidor millennial. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 11(1), 24-39. <https://doi.org/10.32870/ap.v11n1.1375>
- Cedeño Velasco, A., Asencio Cristobal, L., & Villegas Alava, M. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*. Retrieved abril de 2023, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500191&lng=es&tlng=es.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Quito Ecuador: Congreso Nacional del Ecuador.
- Corda, M., Viñas, M., & Vallefín, C. (2020). Preservar la producción académica digital para el futuro: políticas diseñadas en los repositorios de Argentina. *Informatio*, 25(2), 41-61. <https://doi.org/10.35643/Info.25.2.2>
- Cravino, A. (2021). *Investigación y tesis en disciplinas proyectuales: Una orientación metodológica*. Argentina.
- Cuastuza, M. (2021). *Lineamientos para una política institucional de administración y gestión de los documentos digitales localizados en el repositorio de la Universidad Pedagógica Nacional 2020-2024*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. <http://hdl.handle.net/10554/54222>
- De la Rosa, P. (2021). Aplicaciones educativas digitales y la falta de seguridad de los datos personales de sus usuarios. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.980>
- Delgado, Y. (9 de mayo de 2022). Documentos digitales y legislación archivística: el caso de México y Cuba. *Investigación bibliotecológica*, 36(90). <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.90.58496>
- Escobar, C. (18 de marzo de 2020). *Universidad Alberto Hurtado*. Preservación Digital: <https://fen.uahurtado.cl/2020/articulos/preservacion-digital/>
- GADSE. (diciembre de 2022). *Distributivo de personal*. http://www.gadse.gob.ec/gadse/wp-content/uploads/2023/01/literal_b2_distributivo_de_personal_.pdf
- Gdx Group. (30 de marzo de 2021). <https://gdx-group.com/4-aspectos-clave-para-la-seguridad-documental/>

- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. (Marzo de 2022). *Política Institucional de Gestión Documental y Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena*. Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena:
<https://drive.google.com/drive/folders/1Q26Zk4wf8o8KNVFpueGQXumiz2mPrZEB>
- Gobierno de la República del Ecuador. (Octubre de 2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. Retrieved Abril de 2023, from Gobierno Electrónico: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Gobierno Electrónico de Ecuador . (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información*. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- González, J. (5 de agosto de 2021). *Confederación de empresarios de Málaga (CEM)*. Guía de digitalización en la gestión documental de la empresa: <https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2021/Guia%20digitalizacion%20en%20la%20gestion%20documental%20en%20la%20empresa.pdf>
- Herrero Pombo, C. (2021). La digitalización del sector local: una partitura sin orquesta. *Documentación Administrativa*, 43-65.
- Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia*. (7 de octubre de 2021). Procedimiento de digitalización: <https://www.colmayor.edu.co/wp-content/uploads/2021/11/GL-GD-PR-004-PROCEDIMIENTO-DIGITALIZACI%C3%93N.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2015). *Ecuador en cifras*. MANUAL DE ARCHIVO GENERAL Y GESTION DOCUMENTAL: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf
- Jaén, L. (1 de diciembre de 2021). Los demandantes de los documentos de archivo. *Informatio*, 26(2), 132-164. <https://doi.org/10.35643/info.26.2.7>
- Ledesma, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014

- Llumiguano Poma, M., Gavilánez Cárdenas, C., & Chávez Chimbo, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 7(1). <http://hdl.handle.net/10433/10308>
- Menéndez Mendoza, E., Cedeño Alcívar, S., & Bravo, G. (2020). SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL MARCO DE ASISTENCIA DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA: CASO GOBIERNO PROVINCIAL DE MANABÍ. *Revista Científica MQR investigar*, 116-129.
- Ministerio de Política Territorial y Función Pública. (2019). *Portal de Administración Electrónica (PAe)*. Retrieved Mayo de 2023, from Guía de aplicación de digitalización de documentos: <http://administracionelectronica.gob.es/>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (Marzo de 2021). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. El Gobierno Nacional logró digitalizar el 77,48 % de trámites en beneficio de la población: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-gobierno-nacional-logro-digitalizar-el-7748-de-tramites-en-beneficio-de-la-poblacion/>
- Morales, N., Toukoumidis, A., Romero, I., & Caluguillin, A. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 362-375.
- Organización Internacional de Normalización. (2001). *ISO/TR 15489-2 Information and Documentation – Records Management*. ISO Portal: http://isotc.iso.org/webquest/tc46sc11/index_es.html
- Pacheco-Granados, R., Robles Algarín, C., & Ospino Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 259-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Palma Cardoso, E., Reyes García, D., & Díaz Pava, M. (2022). Diseño de estrategias para promover la digitalización contable en las microempresas de la zona centro de El Espinal–Tolima. *Revista Científica Hermes*, 76-91.

- Pepe Raú, D. (2020). El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. *Horizonte de la Ciencia*.
- Prefectura de la provincia de Santa Elena. (2022). *Política Institucional de Gestión Documental y Archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena*. Santa Elena, Ecuador: Prefectura de la provincia de Santa Elena.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (Mayo de 2019). *Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos*. https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/a3_SGPR_2019_0107_Archivos.pdf
- Ramírez, L., & Konstantinova, L. (2018). Lectura de documentos en papel versus documentos digitales en universidades de Colombia y Ucrania. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000300004&lng=es&tlng=es
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. <https://doi.org/6078682229>
- Saavedra Meléndez, & Delgado Bardales. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1510-1523.
<https://doi.org/10.37811>
- Sáenz, A. (abril de 2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 42(1), 87-97.
<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v42n1a09>
- Salguero, N., Falconi, A., & Romero, A. (2021). La Universidad Técnica de Cotopaxi en la gestión documental y vinculación con las instituciones públicas y empresas privadas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 175-182.
- Sánchez, M., & Mariño, S. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Palabra Clave (La Plata)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e130>
- Secretaría General de la Presidencia de la República del Ecuador. (2019). *Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos*. Presidencia:
https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/a3_SGPR_2019_0107_Archivos.pdf

- Senplades. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021*. Gobierno Electrónico de Ecuador : <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020*. Bernardo Reyes.
- Soria Vera, K., & Díaz Gispert, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 157-164. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200157&lng=es&tlng=pt.
- Suárez, C., & García, L. (abril de 2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 87-101. 10.5281/zenodo.5513107
- Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil. (Octubre de 2021). *Gestión Documental*. Retrieved Mayo de 2023, from Portal Informativo - Sistema De Gestión Documental Quipux: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/procedimientos-manuales/>
- Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil. (20 de octubre de 2020). *Sistema de gestión documental Quipux*. Plataforma informática de Gestión Documental oficial de la República del Ecuador: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/>
- Townsend, J., & Figueroa, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 407-429. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000200407&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Triola, M. (2018). *Estadística*. Pearson.

ANEXOS

Anexo A. Carta Aval



Oficio N° 201-GADPSE-UTH-2023

Santa Elena, 03 de julio del 2023

Ingeniero

Carlos Balmaseda Espinosa, Ph.D.

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

De mis consideraciones:

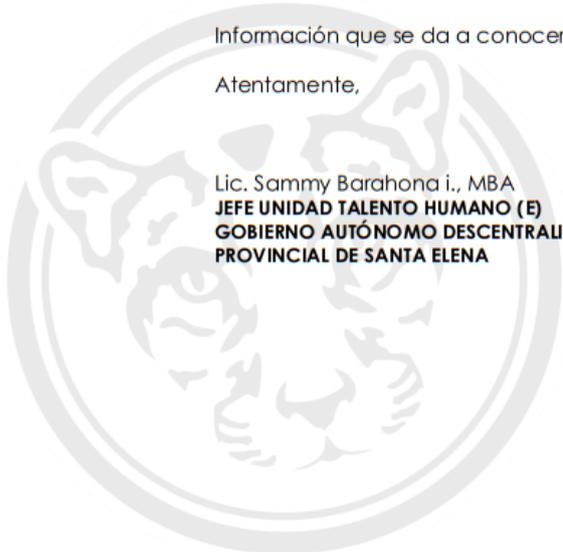
Con un cordial y atento saludo en nombre de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, me permito comunicarle que en atención al oficio N° 088-DIR-IPG-2023, en el cual solicita a nuestra institución, aprobación para la realización del proyecto de investigación **"DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, 2022 - 2023"** mismo que será elaborado por la Ing. María Fernanda Moreira Alfonso, estudiante de la Maestría de Administración Pública, misma ha sido autorizada por el Sr. José Daniel Villao, Prefecto.

En tal virtud, la estudiante podrá asistir a esta dependencia en jornada administrativa de 08H00 a 17H00 de lunes a viernes, a cargo del suscrito en el que se le brindará todas las facilidades que el caso amerita para la realización de su tema de tesis en la Dirección Administrativa de ésta Entidad Provincial.

Información que se da a conocer para los fines consiguientes.

Atentamente,

Lic. Sammy Barahona i., MBA
JEFE UNIDAD TALENTO HUMANO (E)
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DE SANTA ELENA



Anexo B. Matrices de operacionalización de variables

TEMA: Digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2022-2023					
HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
Hipótesis Alternativa: La implementación de la digitalización documental influye en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Santa Elena-Ecuador 2023.	Digitalización documental	Acceso a documentos	Tiempo de espera Consultas diarias Cantidad de documentos Claves de acceso	Cuestionario de encuesta	
		Seguridad	Integridad de los documentos Protección de virus Tiempo de conservación Identificación de documentos	Cuestionario de encuesta	
		Proceso	Conversión en documentos digitales	Cuestionario de encuesta	
		VARIABLE DEPENDIENTE			
		Planeación	Cumplimiento de objetivos Normativas Cantidad de los recursos y actividades Coordinación de las áreas	Cuestionario de encuesta	
		Organización	Organización de espacios Trabajo en equipo Mejora de las funciones	Cuestionario de encuesta	
		Control Administrativo	Evaluación de las tareas Verificación de los recursos	Cuestionario de encuesta	

Anexo C. Fundamentación legal

Constitución del Ecuador

Sección tercera

Comunicación e Información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Acción de acceso a la información pública Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial

o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008) .

Plan Nacional para el Buen Vivir

El Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa

Consolidar y estructurar un sistema de información basado en registros administrativos e información estadística que sirva de base para apalancar una nueva estructura en el manejo de información en el país. Esto, con miras a optimizar el uso de información estadística y de registros administrativos producidos por todos los niveles de gobierno. El potencial de este enfoque optimiza recursos y permite tener información con mayor nivel de precisión para la planificación nacional, lo que permite un seguimiento continuo a las políticas públicas.

- 1) un sistema nacional de información que dé cuenta de la diversidad poblacional y territorial del país, con información oportuna y pertinente, de preferencia de fuentes estadísticas y de registros administrativos, para la toma de decisiones, lo que incluye, además de otros, indicadores estructurales, de proceso y de resultado sobre derechos humanos;

Objetivo 8. Promover la transparencia y la Corresponsabilidad para una Nueva Ética Social:

Políticas

8.2. Fortalecer la transparencia de las políticas públicas y la lucha contra la corrupción, con mejor acceso a información pública de calidad, optimizando las políticas de rendición de cuentas y promoviendo la participación y el control social.

8.6. Fortalecer la transparencia en el sector privado y popular y solidario, impulsando la adopción de herramientas de integridad que fortalezcan los principios del cooperativismo y del gobierno corporativo, que desincentiven el cometimiento de actos que atenten contra los objetivos nacionales de desarrollo (Senplades, 2017).

Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP

De los deberes, derechos y prohibiciones

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública

De la información pública y su difusión

Art. 5.- Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada.

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción. Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional (Gobierno Electrónico de Ecuador , 2004)

Anexo D. Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA: Digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2022-2023

OBJETIVO: Analizar la relación que existe entre el proceso de digitalización documental y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

Con la finalidad de conocer sus preferencias, solicitamos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio donde pueda elegir una opción y brinde su opinión en las preguntas requeridas.

Questionario

1. **¿Cree usted que el uso de documentos digitalizados ayuda a optimizar el tiempo de un trámite requerido en el GADPSE?**

Definitivamente si	<input type="checkbox"/>
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

2. **De acuerdo a su experiencia, ¿Cuántas consultas internas respecto a documentos se realizan diariamente en la institución?**

4 a 8 consultas	<input type="checkbox"/>
9 a 13 consultas	<input type="checkbox"/>
14 a 18 consultas	<input type="checkbox"/>
19 consultas en adelante	<input type="checkbox"/>

3. **¿Cuántos documentos cree usted que se emiten diariamente en la institución?**

4 a 8 documentos	<input type="checkbox"/>
9 a 13 documentos	<input type="checkbox"/>
14 a 18 documentos	<input type="checkbox"/>
19 documentos en adelante	<input type="checkbox"/>

10. ¿La documentación que se recibe y emite es obligatoriamente convertida a documento digital?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

11. ¿Considera usted que la digitalización documental aporta al eficiente logro de los objetivos institucionales?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿El GADPS cuenta con un reglamento interno que dirija la gestión de documentos digitales? Si la respuesta es sí, responda la pregunta 12.1, caso contrario continuar a la #13

- Definitivamente si
- Si
- No
- Definitivamente no

12.1 ¿Conoce usted todos los parámetros para la aplicación del reglamento?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Cree usted que el uso de un sistema de documentación digital optimiza el uso de los recursos económicos?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. De acuerdo a su experiencia, ¿la digitalización documental ayuda a que los documentos estén organizados por áreas?

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

4. **¿Cuántos documentos cree usted que se reciben diariamente?**

- 4 a 8 documentos
- 9 a 13 documentos
- 14 a 18 documentos
- 19 documentos en adelante

5. **¿Cree usted que los archivos con mayor nivel de importancia deben tener clave de acceso para salvaguardar la información ante posibles fraudes o robos informáticos?**

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

6. **¿Todos los clientes internos pueden manipular datos y documentos (editar, guardar, eliminar, borrar) de la organización?**

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

7. **¿Cree usted que es importante que los ordenadores del GADPSE deben tener protección de virus eficaz para salvaguardar la información ante posibles fraudes o robos informáticos?**

- Muy importante
- Moderadamente importante
- Sin importancia

8. **En el sistema de la institución puede consultar información de periodos de:**

- Actual a 3 años anteriores
- Actual a 6 años anteriores
- Actual a 9 años anteriores
- Actual a 12 años anteriores
- Actual a 20 años anteriores

9. **¿La organización implementa un procedimiento de identificación para cada documento?**

- Definitivamente si
- Si
- No
- Definitivamente no

15. ¿Cree usted que digitalización documental contribuye a optimizar el espacio físico del GADPSE?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

16. Considera usted que, ¿el sistema de documentación digital permite a los equipos de trabajo acceder a la información de forma veraz y oportuna?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo cree usted que la digitalización de documentos permite mayor eficiencia en el desarrollo de las funciones en su puesto de trabajo?

Seleccione la opción que más se adecue a su criterio.

Agiliza los procesos	<input type="checkbox"/>
Obtengo información veraz	<input type="checkbox"/>
Accedo a documentos legibles	<input type="checkbox"/>
Aprovechamiento de los recursos	<input type="checkbox"/>
Optimización de tiempo	<input type="checkbox"/>
Mejora productividad	<input type="checkbox"/>

18. De acuerdo a su experiencia, ¿cree usted que el almacenamiento de la información de forma digitalizada permite dar seguimiento y evaluar el progreso de las actividades de colaboradores?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

19. ¿Considera usted que la digitalización de documentos es un medio para verificar los recursos utilizados en los proyectos del GADPSE?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

20. ¿Cree usted que la digitalización de documentos funciona como estrategia para minimizar el tiempo requerido en el desarrollo de los procesos administrativos?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

21. De acuerdo a su experiencia, ¿la digitalización documental aporta a elevar la productividad y eficiencia en la gestión administrativa del GADPSE?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De Acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

Agradecemos su colaboración.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CADE 2022-2023
ESTUDIO ADE



NOMBRE: _____ **CIUDAD:** _____
RAZÓN SOCIAL: _____ **ACTIVIDAD:** _____
RELACIÓN LABORAL: _____ **NIVEL DE INSTRUCCIÓN:** _____
DIRECCIÓN: _____ **TELÉFONO:** _____
SEXO: HOMBRE MUJER
EDAD: 18-24 25-34 35-55

BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, SOY, ESTUDIANTE DE LA UPSE, CARRERA ADE Y ESTAMOS TENIENDO CONVERSATORIOS SOBRE TEMÁTICAS RELEVANTES CON FINES INVESTIGATIVOS, DE INTERÉS PARA EL ÁMBITO EDUCATIVO Y EMPRESARIAL. LA INFORMACIÓN QUE NOS PUEDA PROPORCIONAR CONTRIBUIRÁ FAVORABLEMENTE AL ESTUDIO, POR LO CUAL DICHS DATOS SERÁN TRATADOS CON LA FORMALIDAD Y RESPONSABILIDAD PERTINENTE.

PREGUNTAS:

1. **En el caso que pudiera adquirir un superpoder que le ayude en su área de trabajo, ¿cuál sería?**
.....
.....
.....

2. **¿En qué consiste el proceso de digitalización documental dentro de Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena?**
.....
.....

3. **Hay opiniones diferentes respecto al actual proceso de digitalización documental en el GAD Provincial de Santa Elena ¿Según su criterio cuáles son los principales problemas que enfrenta?**
.....
.....
.....

4. **¿Cuáles serían las vías de solución a dichas problemáticas que permita mejorar el proceso de digitalización documental en el GAD Provincial de Santa Elena?**
.....
.....

5. **¿Qué medidas podría implementar para salvaguardar y proteger la documentación digital de virus y/o fraudes informáticos?**
.....
.....
.....



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CADE 2022-2023
ESTUDIO ADE



6. **¿Cuáles son las principales directrices que implementaría en un reglamento que contribuya a normalizar el proceso de digitalización documental en el GAD Provincial de Santa Elena?**

.....
.....
.....

7. **¿Cuáles cree usted que son características fundamentales que debe tener un proceso de digitalización documental con la finalidad de optimizar tiempo en los diversos procesos administrativos en la institución?**

.....
.....
.....

8. **¿Qué acciones considera usted adecuadas en un proceso de digitalización documental para contribuir a la optimización de los recursos en el GAD Provincial de Santa Elena?**

.....
.....
.....

9. **¿Considera usted que el almacenamiento de información digitalizada permite dar seguimiento y evaluar el progresos y uso de recursos en los proyectos ejecutados en el GADPSE?**

.....
.....
.....

10. **¿Cómo se imagina usted una propuesta ideal para implementar la digitalización, que valor económico se requeriría, de dónde se obtendrían esos recursos y en qué tiempo considera que se demoraría en gestionar la implementación, partiendo desde la obtención de los recursos económicos?**

.....
.....
.....