



# **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Sistema Informático de gestión documental en la comunicación interna del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo- Manta en el periodo 2019.

## **AUTORA:**

Rosales Vera Tatiana Elizabeth

## **UNIDAD ACADÉMICA:**

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

## **CARRERA:**


Secretariado Bilingüe

Manta-Manabí-Ecuador

2019-2020

**Tema:**

Sistema Informático de gestión documental en la comunicación interna del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo- Manta en el periodo 2019.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página II de 51

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación cuyo tema es “**Sistema Informático de gestión documental en la comunicación interna del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo- Manta en el periodo 2019**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **ROSALES VERA TATIANA ELIZABETH**, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2019-2020, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de agosto de 2019.

Lo certifico,

Lic. Laine Intriago Uquillas  
**Docente Tutora**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico:

A Dios, por guiarme y brindarme la sabiduría para avanzar paso a paso en mi vida personal y estudiantil.

A mis padres quienes con su amor, esfuerzo y oraciones se convirtieron en los pilares fundamentales de mi vida.

A mis hermanos, que, a pesar de la distancia siempre estuvieron presente en todo mi proceso estudiantil.

A mis amigos, quienes día a día creyeron en mí y me motivaron a ser una mejor persona en todos los aspectos.

## **Reconocimiento**

Con infinito amor agradezco a Dios por sus bendiciones y a mi madre por el apoyo incondicional que me brinda.

De la misma manera, a la ULEAM por darme la apertura para realizar mis estudios y a los docentes de la FAGEDESE, por los conocimientos impartidos, por los consejos que me enseñaron a ser más fuerte y por las experiencias vividas durante mi etapa académica.

A mi tutora, Lic. Laine Intriago, gracias infinitas por la orientación y paciencia durante la realización de este trabajo, su apoyo fue de gran importancia para la culminación del proyecto.

## Resumen

Las empresas actualmente necesitan involucrar a la tecnología en sus procesos, para mejorar su productividad, sin embargo, muchas de estas cuentan con las TIC, pero su personal no está completamente capacitado para su uso. Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar conceptualmente el sistema de gestión documental Quipux, para determinar cómo influye en la comunicación interna del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo-Manta, donde se evidenció deficiencia en el manejo del sistema de gestión documental Quipux, lo que conlleva a generar malos flujos comunicativos, disminuir la productividad y alterar el clima laboral. Este trabajo fue de tipo descriptivo, el método que se utilizó fue el analítico-sintético, y como técnica para recolectar información, se manipuló la encuesta y la entrevista, con sus respectivos cuestionarios, los cuáles fueron contestados por 13 secretarias de los departamentos de Secretaria General y Talento Humano, lo que permitió conocer que el correcto uso del sistema de Gestión Documental Quipux mejora relativamente la comunicación interna, además, agiliza las actividades laborales, mejora la productividad y genera un clima laboral armónico.

**Palabras claves:** Sistemas de Gestión Documental, Quipux, Comunicación Interna, productividad.

## **Abstract**

Currently, companies need to involve technology in their processes, to improve their productivity, however, many of these have ICT, but their staff is not fully trained to use them. This research was carried out with the aim of, conceptually analyzing the Quipux document management system, to determine how this influences the internal communication of the secretarial staff in the Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo-Manta, where evidenced deficiency in the use of the Quipux document management system, which leads to generate bad communication flows, decrease productivity and alter the work environment. This work was descriptive, the method used was the analytical-synthetic, and as a technique to obtain information, the survey and the interview were manipulated, with their respective questionnaires, which were answered by 13 secretaries of the departments, Secretary General and Human Talent. This allowed us to know that the correct use of the Quipux Document Management system will improve internal communication relatively, in addition, these streamline work activities, improve productivity and generate a harmonious work environment.

**Keywords:** Document Management Systems, Quipux, Internal communication, productivity.

# Índice

Portada.....	1
Tema:.....	I
Certificación del tutor.....	II
Dedicatoria .....	III
Reconocimiento .....	IV
Resumen .....	V
Abstract.....	VI
Índice.....	VII
1. Introducción .....	1
2. Marco Teórico .....	5
2.1. Antecedentes Investigativos .....	5
2.2. Fundamentos Legales .....	7
2.2.1. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) .....	7
Art. 2.- Objeto de la Ley. ....	7
Art. 5.- Información Pública. ....	7
Art. 6.- Información Confidencial.....	8
2.2.2. Reglamento de la ley orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública .....	8
Art. 6.- Obligatoriedad.....	8
Art. 7.- Garantía del Acceso a la Información.....	8
Art. 8.- De la Capacitación.....	9
2.2.3. Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública .....	9
Art. 4.- El Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo. ....	9
Art. 5.- Del ciclo vital del documento.....	9
Art. 18.- De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional.....	10
2.3. Fundamentos Filosóficos .....	10
2.4. Fundamentos Sociales.....	12
2.5. Fundamentos Teóricos .....	13
2.5.1. Definición de sistemas informáticos .....	13
2.5.2. Gestión Documental .....	13
Principios de la Gestión Documental .....	14
2.5.3. Sistemas de Gestión Documental (SGD) .....	15
Elementos de los sistemas de Gestión documental.....	16



5.5.4. Sistema de Gestión Documental Quipux (SGDQ) .....	17
Beneficios del SGDQ .....	18
Características del SGDQ .....	18
5.5.5. Comunicación Interna .....	19
Ventajas de una buena comunicación .....	19
Importancia de la comunicación interna .....	20
Tipos de Comunicación Interna .....	20
Barreras de la comunicación Interna .....	21
5.5.6. Las TIC en la comunicación interna .....	22
3. Estudio de Campo .....	23
3.1. Análisis de la Encuesta .....	23
3.2. Análisis de la Entrevista .....	33
4. Discusión .....	35
5. Conclusiones .....	36
6. Recomendaciones .....	37
7. Bibliografía .....	38
8. Webgrafías .....	40
9. Anexos .....	41

# 1. Introducción

Actualmente estamos inmersos en lo que llamamos sociedad de la información, donde el uso de las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) prevalece en las actividades diarias del personal secretarial.

El personal secretarial debe estar predispuestas a asumir los cambios en la gestión documental, para así, lograr cubrir notablemente las necesidades en las instituciones, por ejemplo, organizar archivos digitales, organizar reuniones, llevar la agenda, redactar documentos, entre otras tareas que antes tardaban horas en realizarse, gracias a los Sistemas de Gestión Documental solo es necesario minutos.

La Gestión documental mantiene la organización dentro de la empresa, esta es la que permite que la documentación de la empresa este correctamente almacenada y distribuida, es decir que, se envíe a la persona que va ejecutar el trasmite o informarse de algún comunicado; lo que fomenta la comunicación interna.

La comunicación interna en las empresas es considerada como un eje fundamental para la eficacia y eficiencia laboral, además estimula un ambiente armónico. En la sociedad moderna, esta comunicación puede mejorar con la utilización de herramientas informáticas como los sistemas Informáticos de Gestión Documental, pues, permite emitir comunicados y administrar la información en menor tiempo.

Los Sistemas Informáticos de Gestión Documental forman parte principal en las actividades del personal secretarial actual, pues las empresas tienen necesidades infinitas que cubrir, por lo tanto, necesitan que su personal este capacitado, sean organizado, planifique sus actividades laborales, entre otras cosas que ayudan a mejorar la comunicación empresarial.

Con el correcto uso de los Sistemas de Gestión Documental permite que las actividades secretariales diarias sean mucho más eficaces y eficientes, debido a que, su objetivo es reducir y facilitar el trabajo del personal, a la misma vez, logra mejorar la comunicación de la empresa.

Los sistemas informáticos de gestión documental son importantes, pues permiten que aumente la productividad de la empresa con bajos costos de producción, convirtiéndose en una de las principales razones por la que el personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo- Manta debe conocer la utilización de estos programas.

Es por esto que, este proyecto se desarrolló con el fin de determinar si el uso de los sistemas informáticos de Gestión Documental (SIGD) puede mejorar la comunicación interna dentro del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta, para así conocer la importancia de estos sistemas en el ámbito empresarial.

Esta investigación contó con el aval de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo y del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta, como lugar de estudio de esta investigación.

Además, para la fundamentación teórica se utilizó bibliografía acorde al tema, con el fin de proporcionar veracidad a la información. Así mismo, fue factible pues se contó con recursos tecnológicos, económicos y humanos necesarios para lograr los objetivos propuestos.

Con el fin de dar a conocer los motivos por lo que se realiza esta investigación, a continuación, se detalla el planteamiento del problema, desde un contexto macro hasta el micro.

En Ecuador, el uso de los sistemas informáticos de Gestión documental se mantuvo muy ambigua; durante muchos años el personal secretarial realizaba un trabajo realmente complicado, pero gracias a los avances tecnológicos, surgieron las herramientas informáticas que dieron paso al progreso de la gestión documental en las organizaciones.

Con el surgir de la sociedad de la información, las empresas se vieron obligadas a innovar e implementar los nuevos avances tecnológicos para cubrir las necesidades de los clientes internos y externos y así mejorar la productividad de la compañía.

Por esta razón, el gobierno del Ecuador, a través del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ha implementado el Sistema de Gestión Documental Quipux, para mejorar procesos en las instituciones públicas dentro de la provincia de Manabí, con el fin de agilizar los procesos de comunicación dentro y fuera de la empresa.

El Sistema de Gestión Documental Quipux (SGDQ), según la Escuela superior Politécnica del litoral; permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una Institución.

En el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta, muchos de los problemas que se ocasionan en el ámbito laboral del personal secretarial son frecuentemente por la deficiencia en el manejo del Sistema de Gestión Documental Quipux, pues se generan malos flujos comunicativos, lo que produce alteraciones en el clima laboral y en la productividad de la empresa.

Por la falta de capacitación por parte del ministerio o por desinterés de los colaboradores en el aprendizaje de la función del Sistema de Gestión Documental Quipux, el personal secretarial puede incurrir a volver a los métodos tradicionales de comunicación, lo que generaría limitación de las capacidades intelectuales y retrasos comunicacionales.

Planteamientos que incitan a la formulación del siguiente problema: ¿Como influye el manejo del Sistema de Gestión Documental Quipux en la comunicación interna del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta?

Además, Se logró identificar como objeto a los Sistemas Informáticos de Gestión Documental, enfocándose en el Quipux, de igual forma, a la comunicación interna como campo.

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar conceptualmente el Sistema de Gestión Documental Quipux, para determinar cómo influye en la comunicación interna del personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta.

De la misma manera, cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Conceptualizar los Sistemas Informáticos de Gestión Documental y la comunicación interna.
- Investigar los tipos, elementos y beneficios de los sistemas informáticos de Gestión documental y de la comunicación interna.
- Examinar el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux.

El método que se aplicó fue el de análisis-síntesis, pues, permite caracterizar, analizar y sintetizar las variables, con el fin de resolver la problemática encontrada y lograr los objetivos propuestos.

Asimismo, se utilizó la técnica de encuesta y entrevista, con sus respectivos cuestionarios, con el fin de recolectar información; la interacción de la autora de la investigación con el personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo- Manta permitió que los datos sean veraces.

La población de esta investigación fue el personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de San Mateo- Manta, con una muestra de 13 secretarias de los Departamentos de Secretaría General y Talento Humano. Además, se realizó la entrevista a la encargada del departamento de Secretaría General de dicha institución.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes Investigativos**

En enero del 2013, la estudiante María Escobar Pullas, realizó su trabajo de investigación previo a la obtención de su título, con el siguiente tema: “Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en el subdecanato de la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica de la escuela politécnica nacional incluyendo el manejo de certificados de firma electrónica”.

El objetivo principal fue implementar el sistema de gestión documental Quipux en la facultad de Ingeniería Eléctrica Y Electrónica de la Escuela Politécnica Nacional con el fin de lograr documentos digitales con validez legal, pues la problemática encontrada en este lugar dio paso para que la investigadora realice este trabajo.

El estudio establece las siguientes conclusiones: la implementación del sistema de gestión documental electrónico genera ahorro de recursos; el principal corresponde al tiempo de cada persona que intervienen en el proceso de documentación; un sistema de gestión documental electrónico implementado en el subdecanato permite llevar de forma paralela los dos sistemas de documentación, físico y electrónico; un sistema de gestión documental electrónico permite el manejo sistematizado de todo el proceso documental que se tiene dentro de una entidad.

La investigación orienta y conduce a la comprensión de las leyes y normativas nacionales y extranjeras que regulan los sistemas informáticos de gestión documental y la información, así mismo, muestra detalladamente la Interfaz del sistema de Gestión Documental Quipux, lo cual favorece a la búsqueda y análisis de información.

En el 2014, Juan Carlos Martínez realizó su trabajo investigativo, con el tema “La comunicación interna en las empresas”, como herramienta para la gestión de estas.

El objetivo principal es analizar la comunicación interna de las empresas, con el fin de mejorar los procesos a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Las conclusiones de este trabajo son las siguientes: comunicación interna es un valor añadido que produce grandes beneficios a la empresa y a los miembros de la misma; la comunicación interna incide en la gestión de equipos y la motivación del empleado, los nuevos avances tecnológicos vienen de la mano con el desarrollo de la comunicación interna.

Esta investigación adiciona los tipos de comunicación interna y las herramientas usadas para cada uno dentro de la clasificación, donde el uso de la intranet y las nuevas tecnologías son requisito fundamental en el sector empresarial moderno, por lo que orientó y ayudó al desarrollo de esta investigación.

Por último, en el 2015, Diego Cordero, de la Universidad Católica de Cuenca, realizó un artículo con el tema “Sistemas de Gestión Documental” (SGD), donde expone los beneficios que pueden brindar estos para mejorar la productividad y disminuir el gasto de recursos dentro de la empresa.

Esta investigación tiene las siguientes conclusiones: Los SGD permiten ahorro de espacio físico para el almacenamiento de documentos, disminuye el riesgo de pérdida de información, permite la conservación de documentos por largo tiempo, entre otros beneficios que se obtienen al utilizar correctamente los SGD.

Esta investigación permitió explorar a profundidad los SGD, enfocándose en Quipux, pues orienta a descubrir las características principales y la importancia de su uso dentro del sector empresarial.

## **2.2. Fundamentos Legales**

A continuación, se detallarán las leyes y normas que rigen en el Ecuador con las que se fundamenta esta investigación.

### **2.2.1. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)**

Esta ley y su reglamento están aprobados en el Registro Oficial No.337, el 18 de mayo del 2004, con el fin de establecer correctamente la organización, difusión, mantenimiento y seguridad de los documentos por parte del estado.

La ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP) tiene como principal objetivo garantizar el derecho de los ciudadanos a la información pública; cuenta con 23 artículos que detallan los principios de la ley, se define la información pública y privada, y se establecen sanciones y obligaciones para garantizar la calidad de la información.

A continuación, se detallan los artículos más relevantes de la LOTAIP para esta investigación.

#### **Art. 2.- Objeto de la Ley.**

La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

#### **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. 6.- Información Confidencial.**

Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República.

### **2.2.2. Reglamento de la ley orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública**

El reglamento se creó para garantizar la correcta aplicación de la LOTAIP, cuenta con VI capítulos donde se sustentan y se explica detalladamente parámetros que no son incluidos en la ley.

El reglamento de la LOTAIP, se tomarán los siguientes artículos

#### **Art. 6.- Obligatoriedad.**

(Agregado el inciso final por el Art. 5 del D.E. 744, R.O. 221, 28-XI-2007). Todas las instituciones que se encuentren sometidas al ámbito de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, difundirán en forma, obligatoria y permanente, a través de su página web, la información mínima actualizada prevista en el artículo 7 de dicho cuerpo legal.

#### **Art. 7.- Garantía del Acceso a la Información.**

La Defensoría del Pueblo será la institución encargada de garantizar, promocionar y vigilar el correcto ejercicio del derecho al libre acceso a la información pública por parte de la ciudadanía y el cumplimiento de las instituciones públicas y privadas obligadas por la ley a proporcionar la información pública y de recibir los informes anuales que deben presentar las instituciones sometidas a este reglamento con el contenido especificado en la ley.

### **Art. 8.- De la Capacitación.**

Los programas de difusión y capacitación dirigidos a promocionar el derecho de acceso a la información, deberán realizarse por lo menos una vez al año en cada una de las instituciones señaladas por la ley. De la misma manera deberán realizar anualmente actividades dirigidas a capacitar a la población en general sobre su derecho de acceso a la información.

### **2.2.3. Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública**

Publicada en el Registro Oficial No. 1043 el 25 de febrero del 2015, hace referencia a la administración de la documentación pública, detalla las responsabilidades de las unidades que custodian la información y los procesos que se deben utilizar en los archivos.

El capítulo I, detalla los principios generales de la norma técnica; el capítulo II, se refiere al sistema de gestión documental y archivo; el capítulo III, define los procesos relativos a la gestión documental y archivo; el capítulo IV, habla sobre los documentos electrónicos de archivo y el capítulo V, describe el padrón nacional de archivos.

De esta norma se tomarán los siguientes artículos:

### **Art. 4.- El Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo.**

Es el conjunto de dependencias y procesos de gestión documental y archivo articulados entre sí y que tienen como finalidad coordinar las estrategias necesarias para la correcta operación de los procesos y procedimientos a nivel nacional, así como la preservación del patrimonio documental histórico de la Nación.

### **Art. 5.- Del ciclo vital del documento.**

Corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una Dependencia, hasta la determinación

de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o en el Archivo Histórico que corresponda. Los tipos de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son: Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central, Archivo Intermedio y Archivo Histórico.

#### **Art. 18.- De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional.**

El Sistema Institucional operará de manera articulada e integral llevando a cabo los siguientes procesos: I. Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental; II. Identificación de documentos de archivo; III. Integración y ordenación de expedientes; IV. Clasificación archivística por procesos; V. Descripción documental; VI. Valoración documental; VII. Transferencias documentales; VIII. Preservación de archivos; y, IX. Control de la gestión documental y archivo. La SNAP emitirá la metodología para la aplicación de cada uno de los procesos que se ejecutarán en el Sistema Institucional.

### **2.3. Fundamentos Filosóficos**

Sistemas informáticos de Gestión documental (SIGD), fueron surgiendo con los cambios tecnológicos, con el fin de facilitar las actividades del personal empresarial que administra la información.

Debido al auge de los SIGD, varios autores centraron sus investigaciones hacia estos, de las cuales se han tomado las siguientes:

Martínez e Hilera (1997) afirman que un SIGD es:

El que permite la automatización, la creación, el mantenimiento y la consulta de fuentes de información constituidas por documentos y, por lo tanto, sirve para explotar el conocimiento que contienen los documentos con el fin de ponerlo al alcance de los usuarios del sistema. (p. 238)

Los sistemas informáticos de gestión documental permiten conocer todo sobre la documentación de una empresa, de la misma manera, optimiza la información

que será entregada al usuario, es decir que mantendrán administrada la documentación desde su creación hasta su conservación.

Por último, para Rodríguez y González (2002)

Son aquellos sistemas encargados de gestionar y tratar en todos sus aspectos la información fijada en un soporte, con lo que el concepto de documento pasa a adoptar un sentido más amplio al considerar como tal, toda información plasmada en cualquier soporte, ya sea papel, magnético o electrónico. (p. 18)

De acuerdo con los autores, los SIGD son herramientas necesarias que permiten gestionar la documentación física y digital, para así, poder interactuar y manipular la información eficientemente. Esto logra aumentar la productividad del personal, pues, disminuye el gasto en recursos.

La comunicación interna en la empresa se debe caracterizar por la interacción de los miembros, ésta fomenta el trabajo en equipo y permite un mayor flujo de información, es por esto que varios autores con el pasar de los años hablan de este tema.

Collado (1986) refiere que, la comunicación interna se desarrolla en el personal departamental puede definirse como el intercambio de información netamente dentro de las instalaciones de la empresa.

Flores, Flores, y Rodríguez (2016) afirman que:

Es necesario hacer énfasis en que la empresa tiene su estructura limitada lo que permite que los flujos de comunicación internos sean más dinámicos, directos y continuos, lo que favorece explotar los recursos comunicacionales internos mucho más intensamente y con niveles de eficacia mayores. (p. 15)

Para estos autores, es de suma importancia la comunicación interna, pues es la que se desarrolla dentro de las instalaciones de la empresa, lo que permite al personal aprovechar los canales comunicacionales para mejorar su rendimiento.

Finalmente, para Arizcuren et al. (2008), la comunicación interna es:

Un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y es trasladado a una persona o un grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido debe ser equivalente a lo que los iniciadores del mismo intentaron transmitir.

Con las premisas anteriores, se define que la comunicación interna es la forma correcta de enviar la información de los procesos empresariales hacia los colaboradores, para así mantenerlos informado y mejorar los procesos.

#### **2.4. Fundamentos Sociales**

Debido a los cambios y a los avances tecnológicos que surgieron en la sociedad moderna, los sistemas de gestión documental cumplen un rol importante, pues es una de las tantas herramientas que hacen del trabajo menos forzoso.

Actualmente ningún profesional de la información y la documentación puede desligar el ejercicio de su profesión de la utilización de herramientas tecnológicas de informática y telecomunicaciones (Bustelo, 1997, p.50).

Es por esto que, los SGD desarrollan un vínculo con la sociedad, actualmente ambas se necesitan para seguir innovando y estar a la par con los avances tecnológicos, de la misma forma, ayudan a que las empresas agilicen sus procesos.

La comunicación interna interviene de manera diferente, dependiendo del trato o familiaridad por parte de los superiores hacia el colaborador se determinará como la empresa influye en la sociedad. Si el personal está informado de todas las actividades no tendrán quejas de los procesos y por ende influirán positivamente.

Además, Berceuelo (2014) menciona que:

(...) las más modernas tendencias del Management se orienten en favor de la transparencia informativa; que esas tendencias vayan en la línea de instaurar y proteger la reputación corporativa, y que se promueva de forma

decidida y constante la responsabilidad social en el seno de las empresas.  
(p.69)

En la actualidad, las empresas se centran en la transparencia de la información, pues así mantienen informados al personal, lo que se relaciona con la forma de llegar a la parte sentimental del personal para así lograr un vínculo afectivo hacia la empresa como estrategia para mejorar la productividad y a la misma vez, logran su interacción con la sociedad.

## **2.5. Fundamentos Teóricos**

### **2.5.1. Definición de sistemas informáticos**

A continuación, se define a un sistema informático como:

El que se encarga de procesar la información de entrada (datos) y obtener una información de salida (resultados). Estos datos deben estar contenidos en soportes accesibles para el sistema informático y éste debe depositar los resultados del tratamiento en algún soporte comprensible para el usuario. (Chacón, 2017, p.2)

Con la premisa anterior, se puede definir que un sistema informático es el que está compuesto por Hardware y software, este es desarrollado con el fin de gestionar la información dentro y fuera de la empresa y así brindar al cliente un mejor servicio.

### **2.5.2. Gestión Documental**

Para Bustelo (1997), la gestión documental se define como “el desarrollo de un sistema organizado para la creación, almacenamiento y acceso a los documentos producidos en el contexto de una determinada organización” (p. 48).

La gestión documental es la organización de la información que se genera en una empresa, basándose en un sistema para llevar el ciclo de vida de los documentos, es decir desde que ingresa hasta que se almacena.

En cambio, Carrión y Fonda (2015) afirman que “La gestión documental es la gestión de procesos que sigue un sistema, fases o un conjunto de instrucciones, que busca la eficacia, productividad y economía de las tareas efectuadas a través de la documentación” (p.11).

La gestión documental se conceptualiza como un proceso para mejorar la calidad de la documentación y optimizar la productividad en una empresa, a través de instrucciones previamente establecidas.

Así mismo, Chávez y Pérez (2012), afirman que la Gestión documental “constituye el punto de partida para que cada sistema, cumpla con los requerimientos de información que necesiten sus usuarios, a partir de una selección, ordenamiento, búsqueda y recuperación de sus fuentes documentales oportunas a cada necesidad” (p.223).

La Gestión Documental es el proceso de organizar la documentación física y digital de las empresas para almacenarla, custodiarla y preservarla, con el fin de brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

### **Principios de la Gestión Documental**

El cuidado de la documentación está ligada a varios principios; de acuerdo con Casas, Cook, Millar y Roper (2013), estos principios se basan en que la documentación debe tener una procedencia y un orden original, siguen un ciclo vital donde los documentos son continuos y pueden ser organizados según los niveles de jerarquización.

Casas, Cook, Millar y Roper (2013) afirma que:

El cuidado de la documentación está ligada a varios principios Estos principios son: (1) los documentos deben ser mantenidos juntos, de acuerdo con el organismo responsable de su creación o su acumulación, en el orden original establecido en el momento de su creación; (2) los documentos siguen un ciclo de vida; (3) el cuidado de los documentos debe seguir un continuo; y (4) los documentos pueden ser organizados según niveles jerárquicos para denotar la naturaleza de su creación. (p.32)

Basándose en las ideas del autor, a continuación se detallan cada uno de los principios:

- Principio de procedencia y orden original

Es la procedencia del documento, así mismo, el lugar donde será almacenado y el orden que hace referencia a la forma de archivar la información.

- Principio del Ciclo Vital.

Hace referencia al ciclo vital de los documentos: creación, mantenimiento, utilización, selección y gestión de documentos. Además, consta con la fase activa, semiactiva e inactiva.

- Principio del Continuo.

Este principio está ligado con el del ciclo vital, sugiere cuatro acciones que continúan con el ciclo de vida de los documentos, estos son: Identificación, control intelectual, acceso y control físico de la documentación.

- Principio de niveles de Organización y de descripción.

Este principio se enfoca en la clasificación y organización de los documentos, así facilita su búsqueda y los prepara para su uso.

### **2.5.3. Sistemas de Gestión Documental (SGD)**

Zea (2016) menciona que “para que un SGD tenga éxito, se tiene que hacer del conocimiento de todos los integrantes de la organización, la importancia, y los beneficios que va aportar este sistema, así como los tiempos y el alcance del mismo” (p.18).

Una eficiente comunicación interna es vital dentro de los SGD, pues, permiten captar la información necesaria que ayude a los miembros de la organización a empoderarse del sistema, para así lograr los objetivos deseados.

Russo (2014) indica que “un eficiente sistema de gestión documental ayudará a la empresa a aumentar su eficiencia, su productividad, ayudará a prever



problemas relacionados con la información y la documentación y reducirá costos en recursos” (p.10).

Un SGD eficaz permitirá que la empresa optimice sus procesos de información y documentación, para así garantizar el desempeño en las actividades laborales. Además, en su investigación hace referencia a que cada empresa tiene requerimientos y cantidades de información diferente, por lo tanto, deben contar con su propio SGD.

Por esta razón, el Gobierno del Ecuador implementó el Sistema Informático de Gestión Documental Quipux, adaptado a las necesidades de cada uno de las instituciones públicas, incluido el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta.

### **Elementos de los sistemas de Gestión documental**

Martínez e Hilera (1997), afirman que:

Un SGD es sistema informático que, por tanto, está compuesto de unos elementos físicos (el hardware) que constituyen la infraestructura del sistema y otros lógicos (el software) que proveen los servicios necesarios para gestionar un documento en una organización desde su «nacimiento» hasta su «muerte». Estos componentes son los siguientes: Infraestructura, Servicios de autor, Servicios de almacenamiento y búsqueda, Servicios de biblioteca, Servicios de presentación y distribución, Servicios de trabajo corporativo (groupware). (p.239)

Los SGD utilizan dispositivos conectados entre sí, por lo que intervienen los elementos de un computador (Hardware y Software) para encargarse del ciclo de vida de la documentación en una empresa, lo que permite que los documentos estén ordenados para que en el momento de entregar al usuario o a la persona que se vaya a remitir, se pueda encontrar fácilmente.

De acuerdo a las premisas de los autores, a continuación, se detallarán los componentes de los SGD.

- Infraestructura.

Está constituida por los componentes de un computador (Hardware y software), que hace referencia a la interfaz del SGD, a los dispositivos y a la red que los conecta.

- Servicios de autor.

Es donde se da acceso al autor o a la persona encargada del SGD, permitiéndole la creación de documentos y la interacción con otras aplicaciones complementarias del sistema.

- Servicios de almacenamiento y búsqueda.

Hace referencia al lugar donde se va a almacenar y buscar la información, como, por ejemplo, una base de datos aplicando.

- Servicios de biblioteca.

Es la forma de ordenar y clasificar los documentos, esto permite controlar el ingreso y salida, evitar la clonación o repetición de la documentación.

- Servicios de presentación y distribución.

Se refiere a la forma en cómo se entrega la información al usuario, utilizando las herramientas necesarias para garantizar la calidad de esta.

- Servicios de trabajo corporativo (groupware).

Estos permiten la interacción en grupo de trabajo dentro del SGD, actualmente este método es posible a través del intranet.

#### **5.5.4. Sistema de Gestión Documental Quipux (SGDQ)**

Quipux es un sistema de gestión documental implementado por el gobierno ecuatoriano para cubrir las necesidades de la documentación en la administración de entidades públicas.

## **Beneficios del SGDQ**

Martínez e Hilera (1997), plantean los beneficios que se obtiene al implementar el SGDQ en una organización:

- El aprovechamiento del capital intelectual de la organización, ya que el conocimiento se crea una sola vez y es reutilizado muchas veces.
- La gestión del flujo de trabajo, mediante el control del flujo de información a través de todas las fases de un proceso de trabajo.
- Se favorece un trabajo en equipo más efectivo acelerando actividades críticas para la organización (por ejemplo, las ventas).
- Al disponer de la documentación de forma inmediata, se puede mejorar el proceso de producción (si existe) y el servicio al cliente. (p.238)

El SGDQ puede beneficiar a una organización debido a que optimiza el manejo de la documentación, lo que permite eficiencia en las actividades laborales del personal secretarial, además, fomenta el trabajo en equipo y acelera las respuestas hacia los usuarios.

## **Características del SGDQ**

Cordero (2015) presenta una serie de características propias del SGDQ; a continuación, se muestran las más relevantes:

- Creación, envío, recepción, almacenamiento y clasificación de memorandos, oficios y circulares y anexos.
- Búsqueda, recuperación y presentación de documentos, incluido el flujo conforme al órgano regular.
- Acceso al sistema de usuarios internos y externos (ciudadanos) a las instituciones.
- Organización y clasificación de documentos digitales en carpetas o expedientes virtuales.
- Control de documentos impresos almacenados en archivos físicos.
- Recepción, captura e ingreso de documentos impresos.
- Reportes estadísticos de documentos creados y enviados, tramitados, pendientes, archivados.

- Almacenamiento permanente y transferencia de archivos o expedientes.
- Creación compartida de documentos. (p.4)

Este sistema permite crear, enviar, almacenar, organizar, custodiar, controlar y administrar la documentación física y digital de la empresa, a la misma vez, estos documentos son respaldados a través de firmas electrónicas y manuscritas, además, fomenta la interacción del personal. Estas características son esenciales para que el SGDQ realice un trabajo de calidad en la gestión documental.

### **5.5.5. Comunicación Interna**

Para Álvarez (2007) la comunicación interna es:

Una necesidad estratégica y una condición básica para que la empresa o institución pueda afrontar con garantías su funcionamiento. Mejora la gestión de las organizaciones, potencia la calidad de los procesos productivos y favorece el clima de innovación. La imagen de las corporaciones depende, cada vez más, del trato que reciba sus empleados y de su vinculación con la sociedad en la que desarrollan su labor. Sin comunicación no hay crecimiento posible. (p.4)

La comunicación interna se enfoca en la interacción de los colaboradores pues de ellos depende su imagen, además esto permite potencializar su rendimiento, fomentar la innovación y lograr el crecimiento de la empresa.

### **Ventajas de una buena comunicación**

Enfocadas en las premisas Arizcuren et al. (2008), las ventajas de la comunicación interna empresarial son las siguientes:

- Involucrar al personal en las actividades.
- Intervenir en proyectos y procesos.
- Fomentar la motivación entre los miembros de la empresa.
- Mejorar el flujo de información.
- Armonizar el Clima laboral.
- Incrementar la eficacia y eficiencia en las actividades laborales.

- Fomentar la Transparencia de la información.

Las ventajas mencionadas anteriormente, permiten que las empresas mejoren su productividad a través del personal que labora diariamente, debido a que, si se mantiene una relación que genere confianza en los colaboradores, ellos van a retribuir beneficiosamente a la compañía.

### **Importancia de la comunicación interna**

Según Guevara (2006) la comunicación interna es importante pues:

- Permite el conocimiento y la coordinación de actividades entre las distintas áreas de la empresa.
- Fortalece la interacción y participación activa de todo el personal de la empresa.
- Incentiva el trabajo en equipo a través de las distintas relaciones que se establecen entre las áreas.
- Crea ambientes propicios que ayudan a mejorar las condiciones físicas y humanas del trabajador, gracias a la participación ya la integración.
- Permite crear un ambiente favorable para gestionar el cambio en la empresa. (p.45)

La importancia de la comunicación interna se centra en interacción que tiene el personal empresarial con la documentación y actividades que se realizan dentro de la empresa, debido a que, un excelente flujo comunicacional puede generar ambientes propicios e integradores que permitan optimizar los procesos.

### **Tipos de Comunicación Interna**

Berceruelo et al. (2014) en su libro Nueva Comunicación Interna en la Empresa afirma que “Según quién emita los mensajes y el lugar que ocupa en la organización, la comunicación puede ser: descendente, ascendente u horizontal” (p.87).

Para determinar el tipo de comunicación Interna en una empresa se debe tener en cuenta quien es la persona encargada de emitir la información y que cargo administra dentro de la institución, a partir de esto, se determina si es ascendente, descendente u horizontal.

Orientándose en las ideas del autor, a continuación, se detallarán los tipos de comunicación interna.

- Comunicación Descendente

Este tipo de comunicación se origina a través de la mensajería que se emite de los niveles superiores hacia los inferiores, pueden ser convocatorias o comunicados corporativos.

- Comunicación Ascendente:

La comunicación ascendente se produce de los niveles operativos hacia el directivo, por ejemplo, la confirmación de las comunicaciones descendentes.

- Comunicación Horizontal:

Esta comunicación se genera entre grupos de un mismo nivel jerárquico, suele ser informal pues interviene la amistad y el compañerismo.

### **Barreras de la comunicación Interna**

Según Martínez (2014) algunas de las barreras que se consideran un riesgo para la comunicación interna de una empresa son:

- Sociológicas: Rivalidad entre grupos a los que pertenecen los comunicantes (partidos políticos, iglesias, sindicatos, etc.), degradación del clima social, etc.
  - Culturales: distinto nivel de formación intelectual, distinto continente, distinta mentalidad, distinta forma de trabajar, etc....
  - Físicas: deficiencias técnicas de los canales y soportes; ambiente de ruidos y perturbaciones, etc.
  - Fisiológicas: limitaciones orgánicas de los receptores.
  - Psicológicas: irritación, agresividad, etc.
  - Administrativas: sistemas inadecuados o incompatibles de organización.
- (p.21)

Se concuerda con el autor, al considerar que las barreras más complicadas para las empresas son las sociológicas y culturales, aunque, en muchas empresas depende mucho de la administración; un mal líder siempre va a perjudicar la

comunicación, debido a que por su falta de compromiso y desinterés se generaran todas las barreras nombradas anteriormente.

#### **5.5.6. Las TIC en la comunicación interna**

Los autores a continuación, centran sus investigaciones en los beneficios que brindan las TIC para la comunicación interna.

Aportela (2017) menciona que las TIC:

Constituyen una forma de colocar a disposición de los trabajadores todo el potencial de la organización, de forma que les permita resolver problemas, construir nuevos recursos o perfeccionar el empleo de los existentes y divulgar información de manera rápida, así como convertirles en miembros activos de una red corporativa y potenciar entre ellos la comunicación, el intercambio y la colaboración. (p.4)

Las empresas están en constante búsqueda de alternativas que permitan mejorar dinámicamente sus procesos, una de ella son las TIC, pues permiten que la información este siempre disponible para sus colaboradores, de la misma manera, ayuda a los procesos comunicacionales y a la interacción entre sus miembros.

Asimismo, Martínez (2014) menciona que “las principales ventajas de esta aplicación es la reducción significativa de los costes en algunas actividades tradicionales (por ejemplo, las publicaciones) y un mayor acercamiento al cliente/trabajador, al que tiene más informado sin un aumento sustantivo del coste” (p.20).

Con las premisas del autor, se determina que las TIC permiten que el cliente y el personal se mantenga siempre en comunicación, para así estar al tanto de todas las actividades que realiza la empresa; esto disminuye costos y acelera los procesos, los cuáles son gestionados con la aplicación que la institución decida utilizar.

### 3. Estudio de Campo

#### 3.1. Análisis de la Encuesta

Encuesta realizada a 13 secretarías de los departamentos de Secretaría General y Talento Humano del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta, con la finalidad de recolectar datos para determinar cómo influye el sistema de Gestión Documental Quipux en la comunicación interna.

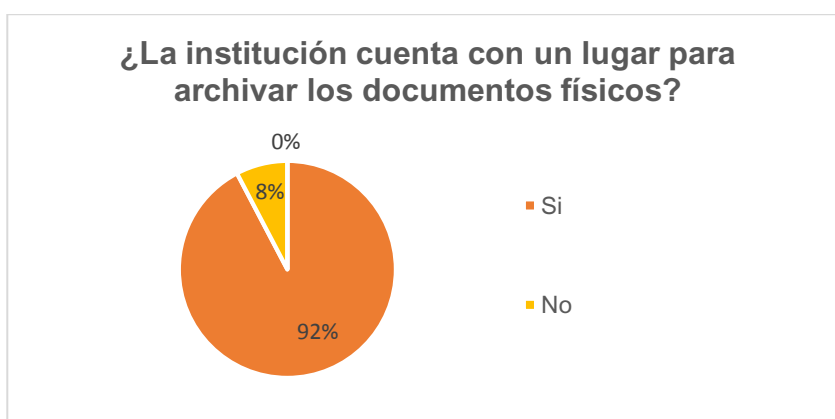
#### Pregunta N°1

¿La institución cuenta con un lugar para archivar los documentos físicos?

Tabla 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Solo se manejan documentos digitales	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial  
**Elaborado por:** Autora de la investigación

#### Interpretación y Análisis

En esta pregunta, se evidencia que la institución si cuenta con un lugar destinado para archivar la información receptada en la institución, debido a que el 92% de los encuestados contestó que, si conoce del archivo central, aunque solo el 8% no lo hace. Para la institución es un factor positivo, pues este lugar permite que los documentos tengan su respaldo.



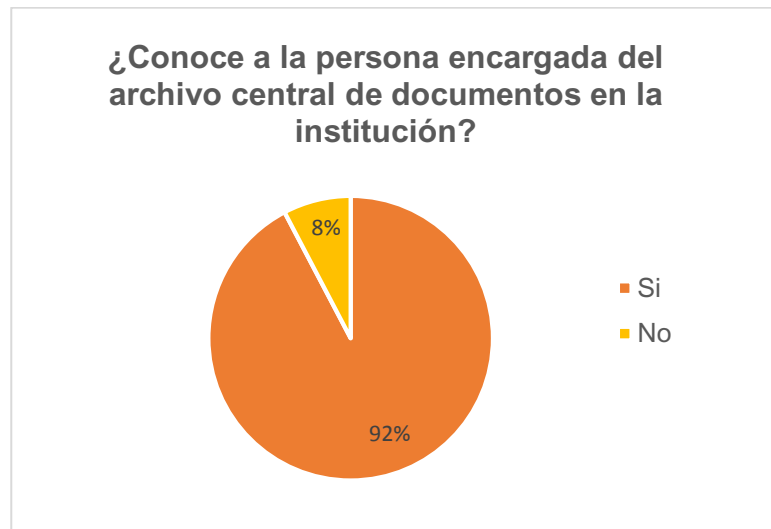
## Pregunta N°2

¿Conoce a la persona encargada del archivo central de documentos en la institución?

Tabla 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial  
**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

Se evidencia que el 92% personal secretarial encuestado, sí conoce a la persona encargada del archivo central, lo que facilita la recepción de información en este departamento, sin embargo, existe un 8% que aún no tiene conocimientos de esto.

Que el personal conozca a la persona encargada del archivo central influye mucho en la institución, debido a que, toda la documentación que se elabora o ingresa debe llegar a sus manos.

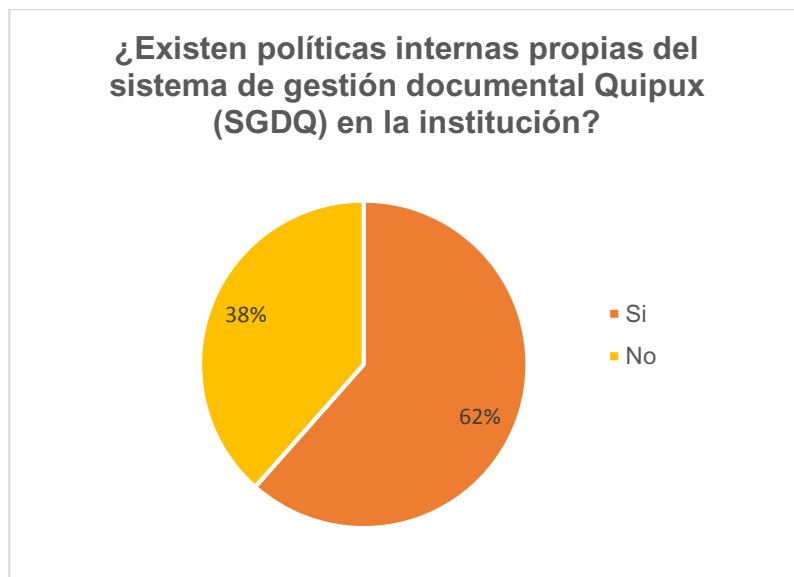
### Pregunta N°3

**¿Existen políticas internas propias del sistema de gestión documental Quipux (SGDQ) en la institución?**

Tabla 3

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	62%
No	5	38%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial

**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

En esta pregunta, se refleja que el 62% de los encuestados si conoce que existen políticas internas del SGDQ, sin embargo, un número considerable determina que no existen.

Con los resultados anteriores se puede determinar que, si existen estas políticas, lo que se convierte en un factor positivo para la institución, pues, estas permiten el control y regulación de la documentación dentro del sistema por parte de las autoridades.

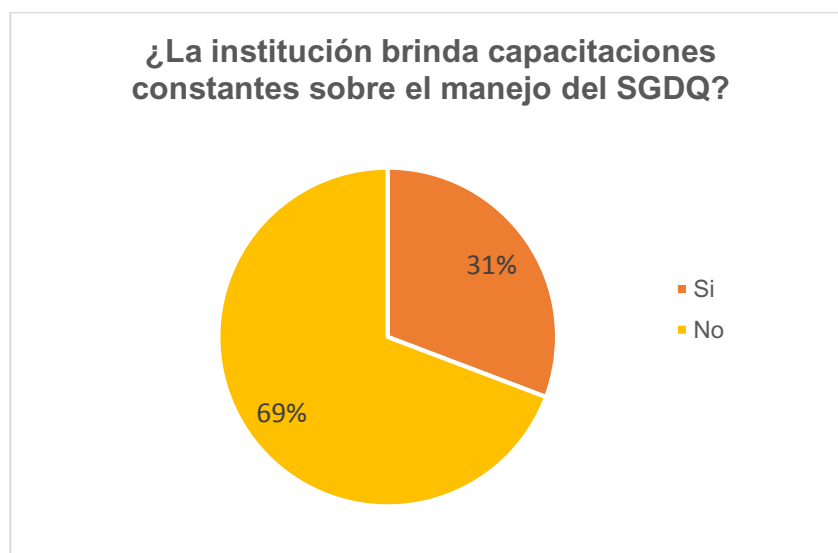
#### Pregunta N°4

¿La institución brinda capacitaciones constantes sobre el manejo del SGDQ?

Tabla 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	31%
No	9	69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 4



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial  
**Elaborado por:** Autora de la investigación

#### Interpretación y Análisis

En esta pregunta 69% del personal encuestado respondió que la institución no brinda las capacitaciones necesarias sobre el uso del Quipux, lo que dificulta las actividades de las secretarías, aunque, el 31% considerado un número bastante alto, determina que si reciben actualizaciones sobre el tema.

Esto puede influir negativamente en la empresa, debido a que, si el personal no utiliza correctamente el sistema de gestión documental Quipux, pueden generarse malas comunicaciones y afectar a la productividad del departamento.

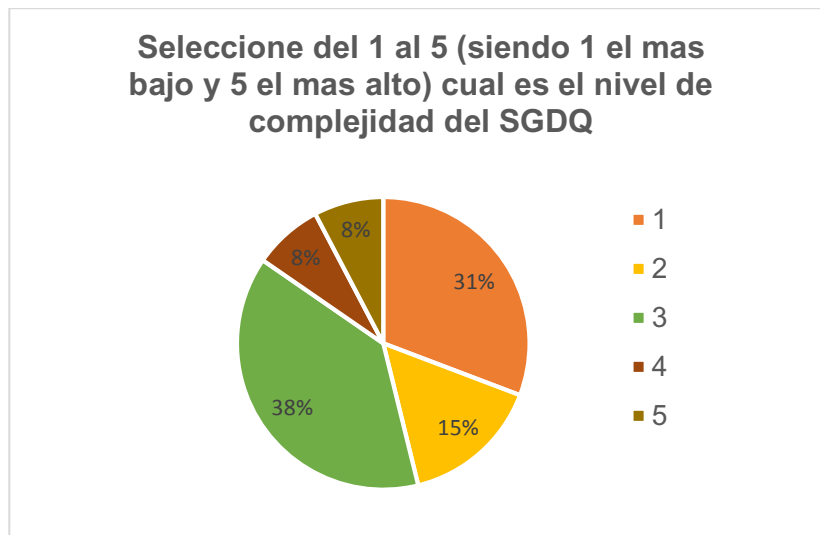
## Pregunta N°5

Seleccione del 1 al 5 (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto) cual es el nivel de complejidad del SGDQ.

Tabla 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1	4	31%
2	2	15%
3	5	38%
4	1	8%
5	1	8%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial  
**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

En esta pregunta, se detalla el nivel de complejidad que tiene el SGDQ, en la cual, el 31% de los encuestados lo consideran que su manejo es muy fácil, el 15% lo ubican en el nivel 2, el 38% lo sitúan en el nivel 3, por último, para el 8% del personal le resulta más difícil el uso de este sistema.

Estos resultados, pueden evidenciar que para la mayoría del personal aun le resulta difícil usar el Quipux, lo que lo vuelve un factor negativo para la institución, pues, retrasa procesos y comunicaciones.

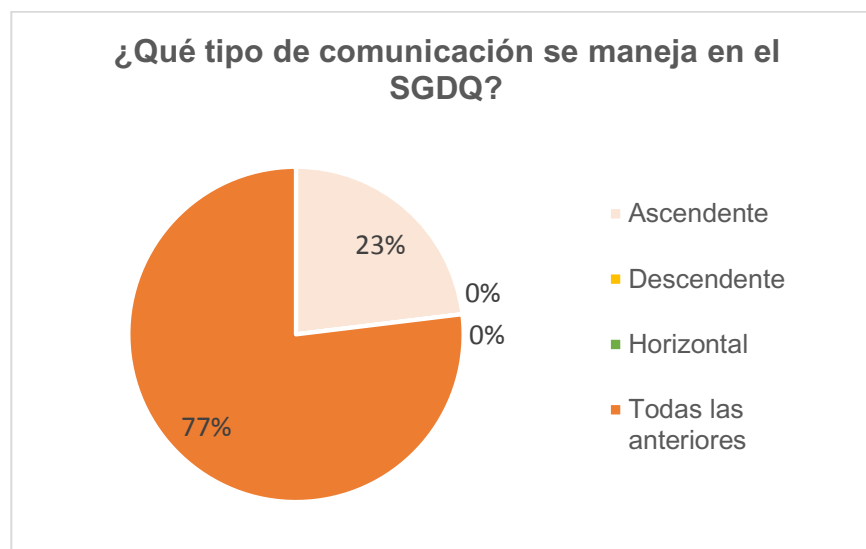
## Pregunta N°6

### ¿Qué tipo de comunicación se maneja en el SGDQ?

Tabla 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ascendente	3	23%
Descendente	0	0%
Horizontal	0	0%
Todas las anteriores	10	77%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial

**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

En esta pregunta se evidencia que la institución utiliza todos los tipos de comunicación (Ascendente, descendente y horizontal), esto se determinó debido a que, el 77% de los encuestados respondió todas las anteriores, sin embargo, el 23% manifestó que utilizan la comunicación Ascendente.

Esto influye positivamente en la institución, porque si la empresa usa todos estos tipos, la comunicación se vuelve más dinámica, lo que contribuye a fomentar el trabajo equipo y mejorar el clima laboral.

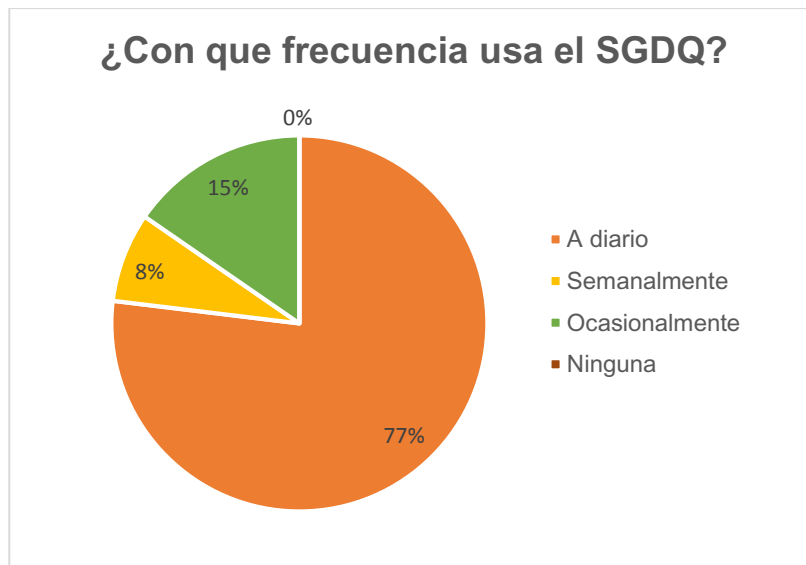
## Pregunta N°7

### ¿Con que frecuencia usa el SGDQ?

Tabla 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
A diario	10	77%
Semanalmente	1	8%
Ocasionalmente	2	15%
Ninguna	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 7



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial

**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

En esta pregunta se evidencia la frecuencia con la que se usa el SGDQ, debido a que el 77% de los encuestados señalo que lo utiliza diariamente, mientras que el 8% lo usa semanalmente y el 15% ocasionalmente. Gracias a esto se determinó que el personal secretarial interactúa con este sistema todos los días.

Estos resultados, influyen positivamente en la institución, pues, el uso del SGDQ mejora la productividad, agiliza las actividades laborales del personal secretarial y permite que las comunicaciones sean más efectivas.

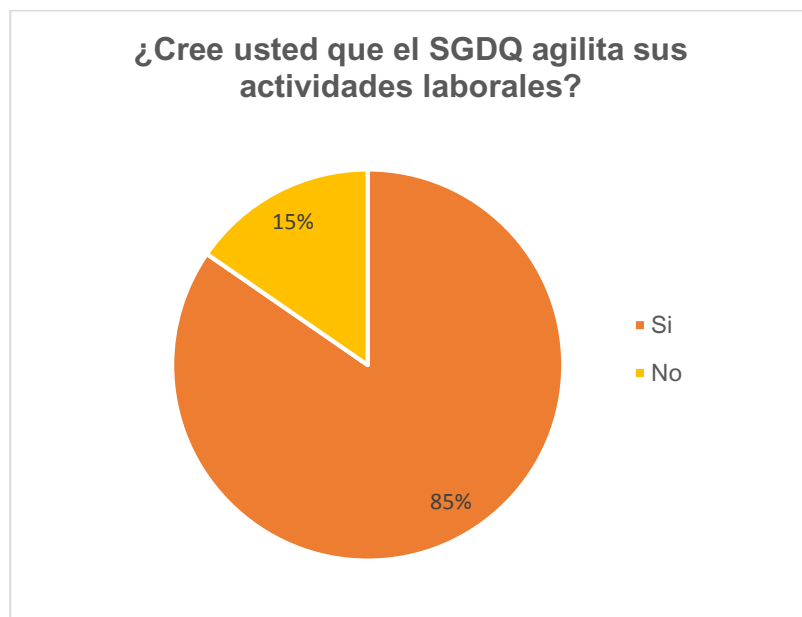
## Pregunta 8

¿Cree usted que el SGDQ agiliza sus actividades laborales?

Tabla 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 8



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial

**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

En la pregunta 8, El 85% del personal secretarial expuso que el SGDQ agilitan sus actividades, lo que les permite realizar un trabajo de calidad, sin embargo, el 15% señaló que no es necesario en sus labores.

Estos resultados, contribuyen con un factor positivo, pues, el personal secretarial evidencia la importancia que tiene el SGDQ para sus actividades laborales diarias.

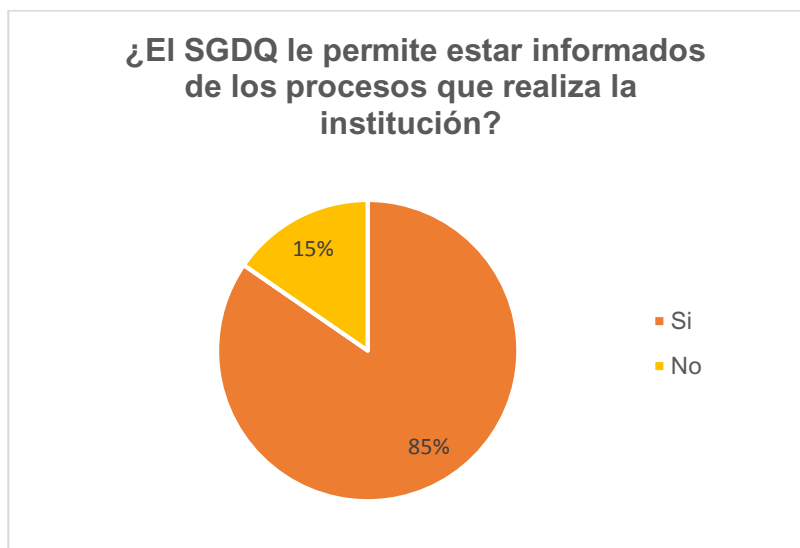
### Pregunta 9

¿El SGDQ le permite estar informados de los procesos que realiza la institución?

Tabla 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Gráfico 9



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial

**Elaborado por:** Autora de la investigación

### Interpretación y Análisis

En esta pregunta, se evidencia que el SGDQ permite al personal secretarial estar informados de los procesos o actividades que se desarrollen en la institución, debido a que el 85% de los encuestados respondió que Si, mientras que solo el 15% que No.

El personal evidencia que el SGDQ, contribuye efectivamente en la comunicación de la institución, lo que lo convierte en un factor importante para los procesos y actividades de esta.



### Pregunta 10

¿Cree usted que el SGDQ influye positivamente en la comunicación empresarial?

Tabla 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	13	100%

Gráfico 10



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Secretarial

**Elaborado por:** Autor de la investigación

### Interpretación y análisis

En esta pregunta, el 100% de los encuestados respondieron que Si, lo que permitió conocer que el SGDQ si influye positivamente en la comunicación empresarial.

El personal evidencia el significado del SGDQ dentro de la institución, pues, muestra que este sistema mejora relativamente sus actividades, lo que permite comprobar las teorías planteadas anteriormente.

### **3.2. Análisis de la Entrevista**

Esta entrevista se realizó con la finalidad de recoger información para la investigación y así poder determinar cómo influye el Sistema de Gestión Documental Quipux en la comunicación interna

Por esta razón, se solicitó muy amablemente a la Ing. Karla Patricia Santos Estupiñán, Analista 3 del departamento de Secretaria General, que responda a las siguientes preguntas:

#### **Pregunta 1**

**¿Conoce todas las funciones que realiza el sistema de gestión documental Quipux (SGDQ)?**

No conozco todas las funciones que realiza el Quipux, lo utilizo diariamente para reasignar trámites, elaborar documentos, búsqueda de documentos de archivo, generar reportes, registrar y hacer seguimientos de trámites

#### **Pregunta 2**

**¿Considera importante el SGDQ para la institución?**

El uso del Quipux agiliza el proceso de la gestión documental y la atención de tramites, permitiendo en todo momento conocer el estado de los documentos registrados.

#### **Pregunta 3**

**¿Considera que el SGDQ mejora la comunicación interna dentro de la institución?**

Si lo mejora, porque se puede conocer el estado de un documento o solicitud desde que es presentado en ventanilla para su registro en el sistema o generado desde el sistema.

#### **Pregunta 4**

**¿Podría detallar brevemente el proceso dentro del SGDQ para emitir y receptor información?**

1. El usuario entrega en ventanilla una solicitud y esta a su vez es registrada inmediatamente en Quipux.
2. El servidor de ventanilla reasigna el trámite al destinatario.
3. El destinatario ejecuta o reasigna a quien le corresponda atender el trámite o proceso.

#### **Pregunta 5**

**¿Conoce si la organización, control y conservación de los documentos se realiza dentro en el SGDQ o la institución maneja un sistema diferente?**

No se utiliza otro sistema de gestión documental.

## **4. Discusión**

Esta investigación tuvo como propósito, determinar cómo influye el sistema de Gestión Documental Quipux en la comunicación interna del personal secretarial en el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta.

Según los resultados, se muestran que la institución cuenta con un lugar acorde para el archivo de documentos, así mismo, con la persona encargada de estos, lo que permite comprobar que la llevan un proceso adecuado de registro.

Se evidencia que las secretarias usan el sistema de Gestión documental Quipux diariamente, sin embargo, la mayoría del personal le resulta difícil su uso, debido al desconocimiento de las políticas internas y a la falta de capacitación por parte del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.

Por último, los resultados evidencian que el SGDQ agiliza las actividades laborales del personal secretarial y les permite estar informados de los procesos de la institución, lo que permite conocer que el SGDQ influye positivamente en la comunicación interna de la institución.

## 5. Conclusiones

Se determina como conclusiones de esta investigación, las siguientes premisas:

- Se conceptualizó los sistemas de gestión documental y la comunicación interna, lo que evidenció la importancia de estos dentro del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta.
- Se investigó los tipos, elementos y beneficios de las dos variables de la investigación, lo que permitió conocer que, la comunicación interna a través del SGDQ, mejora relativamente los procesos empresariales del personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta.
- Se examinó el uso del sistema de gestión documental Quipux, lo que permitió demostrar que son una herramienta necesaria para la organización de la documentación, de la misma manera, optimizan la comunicación interna del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta.

## **6. Recomendaciones**

La investigación genera las siguientes recomendaciones

- Inducir al personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta, a que conozca que son los Sistemas de Gestión Documental y cuál es su importancia para lograr una buena comunicación interna.
- Permitir que el personal secretarial del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta conozca todos los beneficios, tipos y elementos tanto de la comunicación interna como del Sistema de Gestión Documental Quipux
- Fomentar el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux en todos los departamentos del Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca de Manta, con el fin de agilizar los procesos comunicacionales.

## 7. Bibliografía

- Álvarez, J. (2007). Comunicación Interna, la estrategias del Exito. *Razón y Palabra*, 12 (56).
- Andrade, H. (2015). *Comunicación Organizacional Interna*. España: Gesbiblo, S. L.
- Aportela, I. (2007). *Intranets: las tecnologías de información y comunicación en función de la organización*. *Acimed*, 16 (4).
- Arizcuren, Ana; et al. (2008). *Guía de comunicación Interna*. Madrid: FEAPS.
- Berceruelo, Benito; et al. . (2014). *Nueva Comunicacion Interna en la Empresa*. Madrid : BIBLIOTECA AEDIPE DE RECURSOS HUMANOS .
- Bustelo, C. (1997). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. *Scire*. 3: 2, 45-53.
- Carrión, E., y Fonda, E. (2015). *ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS PYMES EN EL CANTÓN DURÁN*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Casas, A., Cook, M., Millar, L., y Roper, M. (2003). *GESTIÓN DE DOCUMENTOS DEL SECTOR PÚBLICO DESDE UNA PERSPECTIVA ARCHIVÍSTICA I*. Uruguay: Universidad de la República, Archivo Genera.
- Chacón, J. (2007). *Sistemas informáticos: Estructura y funciones. Elementos de "hardware". Elementos del "software"*. Madrid: Génova.
- Chávez, Y., y Pérez, H. (2012). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Biblioteca Anales de Investigación* , 222-227.

- Collado, C. (1986). *La comunicación humana: ciencia social*. México: McGraw-Hill.
- Cordero, D. (2015). Sistema de Gestión Documental. *ResearchGate*.
- Escobar, M. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental electrónico en el sub-decanato de la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica de la escuela politécnica nacional incluyendo el manejo de certificados de firma electrónica*. Quito : Escuela Politécnica Nacional.
- Flores, I., Flores, R., y Rodríguez, R. (2016). LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. 15.
- Guevara, L. (2006). *Comunicación estratégica para las organizaciones* . Quito: "Quipus"; CIESPAL .
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (18 de mayo de 2004). *Registro Oficial No,337*.
- Martínez, J. C. (2014). *La comunicación interna en las empresas*. España: Universidad de Valladolid.
- Martínez, J., y Hilera, J. (1997). LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO CORPORATIVO. *Revista general de información y documentación*, 237-255.
- Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública. (25 de febrero de 2015). *Registro Oficial No. 1043*.
- Raya, J. L., Raya, L., y Zurdo, J. (2014). *Sistemas Informáticos*. Madrid: RA-MA.
- Reglamento de la ley orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública. (18 de mayo de 2004). *Registro Oficial No.337*.
- Rodríguez, J., y González, J. (2002). Integración de las tecnologías de flujo de trabajo y gestión documental para la optimización de los procesos de negocio. *Ciencias de la Información* , 17-28.



Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones* . Barcelona: UOC.

Zea, E. (2016). ESTADO DEL ARTE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA, DESDE EL ISO 15489. *Universidad de Salle*.

## **8. Webgrafías**

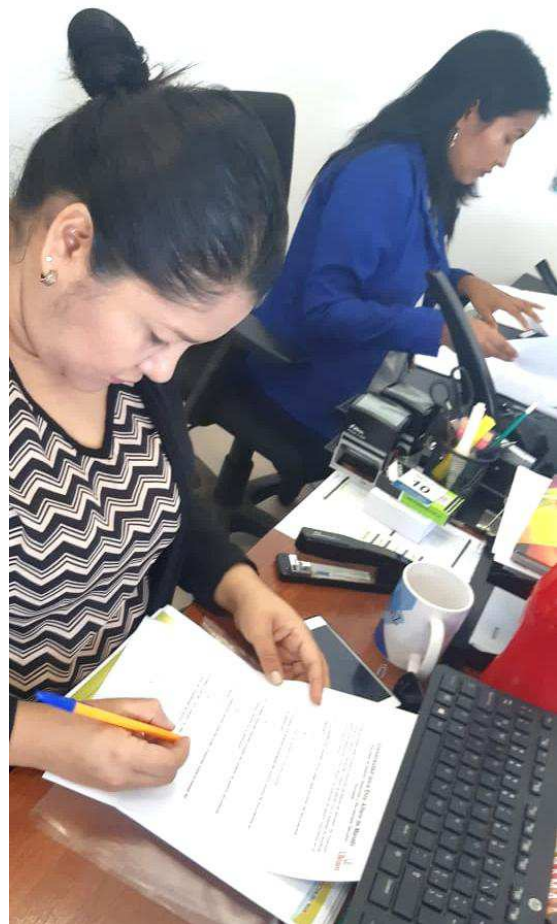
Escuela Superior Politecnica del Litoral. (s.f.). *¿QUÉ ES QUIPUX?* Obtenido de <https://www.gestiondocumental.espol.edu.ec/>

## 9. Anexos

Autora de la investigación realizando la encuesta



Personal secretarial realizando las encuestas



Autora de la investigación realizando la entrevista a la encargada del departamento de Secretaria General



Autora de la investigación recibiendo tutorías junto a la docente responsable.

