



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**MODALIDAD ESTUDIO DE CASO**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

Implementación de Flujogramas para la Gestión de la Información en los Procesos Documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta, Año 2023.

**AUTORA:**

Meza Marcillo Litzy Sandra

**MANTA – ECUADOR**

**2023 - 2**

**Tema:**

Implementación de Flujogramas para la Gestión de la Información en los Procesos Documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta, Año 2023.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del/de la estudiante **MEZA MARCILLO LITZY SANDRA**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, periodo académico 2024-2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **"Implementación de Flujogramas para la Gestión de la Información en los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la ciudad de Manta, Año 2023"**. (Estudio de Caso)

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 17 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Mercy Celinda Rojas  
Once



Lic. Mercy Celinda Rojas Once, Mgt.D.U.  
**Docente Tutor(a)**

## Autoría

El presente trabajo elaborado por Meza Marcillo Litzy Sandra, portadora de la Cédula de ciudadanía No. 1350696942, estudiante de la carrera Gestión de la Información Gerencial en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro y asumo que el contenido del Estudio de Caso titulado: Implementación de Flujogramas para la Gestión de la Información en los Procesos Documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta, Año 2023. Es de mi autoría y los datos presentados son reales.

Manta 17 de diciembre de 2024



Meza Marcillo Litzy Sandra

C.I 1350696942

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto primeramente a Dios, el cual me Guio y me sostuvo en cada momento que llegue a pensar en desistir, agradezco así también en la fuerza que me brindo para poder seguir sin mirar atrás y permitirme llegar hasta el punto donde me encuentro hoy, por lo que de todo corazón y desde mi Fe intacta agradezco este logro inmensamente.

Lo dedico a mi madre y la mejor Lic. Marcillo Alvarado Carmen, mi consejera, mi mejor amiga, mi apoyo incondicional y mi gran inspiración, la persona que no me dejo caer y siempre estuvo ahí para mí, la que me ayudó a superar cada uno de los obstáculos que pude encontrar en el camino, este trabajo es una muestra de mi gratitud y así también quiero demostrar el significado tan grande e influencia que tiene en mí el apoyo brindado desde pequeña.

Este proyecto lo dedico a mi padre Meza Guerrero Sandro la persona que así también estuvo presente con sus mensajes de aliento indicándome que no desistiera y dándome el apoyo emocional para cuando me caiga sepa como levantarme más fuerte, así también agradezco el apoyo de mis hermanos Kevin, Deyvi y en especial a la Lic. Carolina Meza mi hermana la que siempre estuvo ahí conmigo apoyándome desde el inicio en este camino la que siempre estuvo impulsándome a seguir y así también viéndola como un ejemplo.

Así también lo dedico a mi abuela Alvarado Molina Amada quien me brindo palabras de aliento en todo el camino palabras que así también me llenaban de sentimientos los cuales siempre estuvieron presentes en el trayecto, también a mis abuelos mis hermosos ángeles que siempre estuvieron conmigo en mi corazón y pensamientos llenándome de ganas de seguir Julia Guerrero, Salvador Meza y Manuel Marcillo los amo eternamente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a cada persona que estuvo en mi camino y me ayudo con palabras de aliento y así también con el apoyo brindado en todo lo largo de mi formación académica, gracias a cada uno por sus consejos que los tome con gran aprecio.

Agradezco a mis dos grandes amistades que me brindó la carrera Johanna y Javier los cuales siempre estuvieron para mí desde el inicio y hasta ahora el final de este trayecto, estaré eternamente agradecida con ustedes por brindarme una amistad tan valiosa y que atesoraré siempre.

Agradezco a mi tutora que siempre estuvo ahí brindándome sus conocimientos y gracias por su gran apoyo en todos los ámbitos académicos que estuvo presente orientándome de la mejor manera.

Agradezco también a todos los docentes que guiaron cada uno de mis pasos durante el trayecto de la carrera brindándome sus conocimientos y así también agradezco por cada una de sus enseñanzas para poder culminar este proyecto con éxito.

Así también agradezco a cada una de las trabas u obstáculos que encontré en el camino por que sin estos no hubiera podido forjar la persona que soy ahora.

Meza Marcillo Litzy Sandra

## Resumen

El objetivo de este estudio de caso es implementar flujogramas para mejorar la gestión de la información en los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de Manta en 2023. En el presente estudio se utilizó investigación descriptiva con enfoque cualitativo, aplicando técnicas como guía de observación, encuestas y entrevistas para recopilar información relevante. Estos métodos permitieron identificar la relación entre variables y comprender la realidad de la empresa. El estudio busca gestionar de manera eficiente la documentación y estandarizar actividades para reducir costes y tiempo. Los resultados revelaron la necesidad de implementar un flujograma que estandarice y automatice las actividades, reduciendo costes y errores, y aumentando la eficiencia y productividad de los colaboradores. Como tal se pudo evidenciar que la implementación de flujogramas es crucial para mejorar la gestión de la información y procesos documentales en la empresa, lo que contribuiría a alcanzar los objetivos y mejorar la eficiencia.

**Palabras Claves:** Flujogramas, procesos documentales, gestión de la información, eficiencia, productividad.

## Abstract

The objective of this case study is to implement flowcharts to improve information management in documentary processes at Gráficas Guevara Company in Manta in 2023. This study used descriptive research with a qualitative approach, applying techniques such as observation guides, surveys, and interviews to collect relevant information. These methods allowed identifying the relationship between variables and understanding the company's reality. The study seeks to efficiently manage documentation and standardize activities to reduce costs and time. The results revealed the need to implement a flowchart that standardizes and automates activities, reducing costs and errors, and increasing efficiency and productivity of collaborators. As such, it was evident that implementing flowcharts is crucial to improve information management and documentary processes in the company, which would contribute to achieving objectives and improving efficiency.

**Keywords:** Flowcharts, documentary processes, information management, efficiency, productivity.

## Índice

<b>Tema:</b> .....	2
<b>Certificación</b> .....	3
<b>Autoría</b> .....	4
<b>Dedicatoria</b> .....	5
<b>Agradecimiento</b> .....	6
<b>Resumen</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	9
<b>Antecedentes</b> .....	11
<b>Definición del caso de estudio</b> .....	15
<b>Justificación</b> .....	17
<b>Objetivos del caso de estudio</b> .....	19
<b>Objetivo general</b> .....	19
<b>Objetivos específicos</b> .....	19
<b>Marco conceptual</b> .....	20
<b>Información</b> .....	20
<b>Gestión</b> .....	20
<b>Gestión por procesos</b> .....	20
<b>Gestión documental</b> .....	21
<b>Gestión de la información</b> .....	21
<b>Flujogramas</b> .....	22
<b>Procesos</b> .....	22
<b>Subprocesos</b> .....	23
<b>Sistematización</b> .....	23
<b>Marco metodológico</b> .....	24
<b>Resultados obtenidos</b> .....	25
<b>Análisis de resultados</b> .....	38
<b>Conclusiones</b> .....	39
<b>Recomendaciones</b> .....	40
<b>Referencias</b> .....	41
<b>Anexos</b> .....	44
<b>Anexo 1</b> .....	44
<b>Anexo 2</b> .....	50
<b>Anexo 3</b> .....	51
<b>Anexo 4</b> .....	52
<b>Anexo 5</b> .....	53
<b>Propuestas</b> .....	54

## Introducción

En la actualidad, se puede evidenciar un gran crecimiento e innovación constante de herramientas que benefician a las empresas tanto para agilizar procesos como también para realizar actividades, verificando de esta forma si se encuentra con una distribución correcta y oportuna de sus acciones.

Entre una de las herramientas más conocidas y poco utilizadas es el flujograma este es una herramienta gráfica que es representada por distintos símbolos con sus respectivos significados, su importancia radica en que permiten seguir una secuencia o procesamiento de datos. Esta herramienta ayuda a planificar, visualizar, documentar y mejorar procesos. Sin embargo, en algunas empresas aún se evidencia la falta de conocimiento de cómo realizarse y como utilizarse dentro de las organizaciones, como se evidencia en la Empresa Gráficas Guevara.

El objetivo del estudio de caso es implementar Flujogramas para poder gestionar la información de una manera más eficiente, eficaz y así agilizar los procesos documentales dentro de la Empresa Gráficas Guevara. La Empresa Gráficas Guevara ha sido constantemente innovadora, tratando de estar siempre a la vanguardia tecnológica por lo cual sistematizar sus procesos con la herramienta gráfica como lo son los flujogramas sería de gran influencia dentro de la empresa.

Indicando de esta forma que la importancia de este estudio se basa en el uso de flujogramas de gestión el cual ayudará a agilizar procesos y permitirá poseer una información más interactiva en las actividades que se realizan de forma sistemática en la organización, de esta manera se garantiza la ejecución correcta y oportuna de sus actividades.

La metodología utilizada en el estudio de caso es cualitativa y los métodos aplicados en el mismo corresponden al análisis y síntesis de la definición de cada una de

sus variables con respecto al estudio de caso, estos métodos permitieron profundizar las variables del estudio de caso, y de igual forma otros métodos como el método de observación el cual permitió evidenciar las problemáticas encontradas en la empresa.

Los resultados obtenidos en el estudio de caso ayudaron a la investigación a evidenciar las problemáticas encontradas en la empresa con respecto a los procesos documentales no bien estructurados, es por esto que la encuesta, entrevista y guía de observación fueron de gran utilidad ayudando a evidenciar cada uno de ellos.

Los resultados de la investigación benefician de manera significativa a la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta, debido a que se podrá mejorar cada uno de sus procesos documentales y así también las actividades que se realizan en la misma, ayudando a realizar cada uno de sus procesos de manera adecuada y sin margen de error asegurando la calidad de la gestión de la información con el uso del flujograma.

## Antecedentes

El mundo organizacional se encuentra en innovación constante en el cual se emplean estrategias para minimizar el uso de recursos y así también el agilizar las actividades y los procesos que se realizan en las empresas.

En la empresa Gráficas Guevara no se ha realizado un análisis de herramientas gráficas o estrategias que puedan ayudar a mejorar su gestión de la información y sus procesos documentales en la empresa. Por esto se realizó una ardua investigación de temas relacionados a las variables del caso de estudio y se pudo evidenciar que:

En Cuba, se presenta el estudio efectuado por Quindemil Torrijo & Rumbaut León (2004) con tema “Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador” su enfoque principal se basa en la gestión de la calidad lo que ayuda a una mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos universitarios, así esto asegura la mejora continua, la investigación es exploratoria y descriptiva, su metodología es mixta y está estructurada en siete etapas, donde se abarcaron desde la definición del tipo de estudio hasta el diseño del sistema de gestión de la calidad. Los instrumentos de recogida de datos son instrumentos de investigación estructurados y no estructurados, los resultados de la investigación son un diagnóstico fundamentado de la situación actual del proceso de investigación en la institución y el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad, el cual se integra por subprocesos, flujogramas y procedimientos, incluyendo documentos y registros para el aseguramiento de calidad.

Los autores indican que “la representación de la información se emite o se recibe a partir de los flujogramas o diagramas de flujo constituyendo una guía para conocer el trayecto de la información y los canales por los que transitan, así como las relaciones que tienen lugar entre los receptores y emisores de información” (p. 67).

Desde el punto de vista de Quindemil y Rumbaut se espera que la implementación de esta herramienta de gestión ayude a la empresa en sus procesos documentales a brindar calidad a sus usuarios debido a que se logrará un mejor manejo de la información interna como externa en la empresa.

En Ecuador, se presenta el estudio efectuado por Becerra et al. (2019) titulado “La información y la comunicación en la gestión organizacional” cuyo objetivo es caracterizar el tratamiento de la información y la comunicación en la gestión organizacional, lo cual ayuda particularizando el contexto universitario a partir de la propuesta, como método de recogida de datos se utilizó un cuestionario que permitió determinar la calidad de la información en la organización.

En este estudio se utilizó el método de análisis documental revisando literatura del tema tanto a nivel nacional como internacional dando como resultado la gran importancia de los procesos informativos-comunicacionales, la calidad de la información, así también la estructura de flujos y su gestión adecuada para el éxito organizacional.

En el estudio se indica que:

La elaboración de los flujogramas o diagramas de flujo, permiten identificar las actividades implicadas en los subprocesos y sus relaciones secuenciales, por lo que contribuyen a una mejor comprensión de las actividades que integran un proceso. Incluye el flujo de la información, entradas, salidas, materiales y decisiones que deben tomar las personas que participan en el proceso, lo que facilita introducir mejoras en el caso que sea necesario (págs, 571- 604).

Sin embargo, aunque esta herramienta es de suma importancia la empresa Gráficas Guevara no ha implementado el uso de flujogramas, lo que repercute en actividades e información que se pueden encontrar duplicadas, debido a esto se

evidencia que implementando una adecuada herramienta para gestionar la información se agilizaran los procesos de una manera más eficiente y eficaz.

En Manabí, se presenta el estudio por Granda & Bravo (2022) titulado “Control interno como herramienta de gestión en el Gobierno Provincial de Manabí”, cuyo objetivo principal es dar a conocer la gran importancia del control interno como herramienta de gestión en el Gobierno Provincial de Manabí, los métodos de recogida de datos són cualitativos debido a que ayudo a que el análisis sea profundo y reflexivo de las preguntas realizadas, así tambien se aplico el cuantitativo que permitió recolectar y analizar los datos del cuestionario.

Los resultados obtenidos ayudaron a concluir que el control interno es de gran importancia ya que favorece a la gestión de la administración, así también se identifica que los métodos, procesos, canales, medios y acciones, con enfoque sistémico y regulador, aseguran el flujo de información en todas las direcciones con la finalidad de divulgar los resultados, de manera que se pueda demostrar mejoras en la gestión administrativa.

De acuerdo con lo planteado por Granda y Bravo se puede concluir que con el flujo adecuado de la información en la empresa se pueden agilizar los procesos en todas las áreas dando buenos resultados en la gestión administrativa como en sus procesos documentales.

Con base a estos estudios se concluye en que el uso de esta herramienta gráfica beneficia a la empresa en:

- Mejorar la gestión de la información en la empresa, agilizando sus procesos y actividades.
- Permite disminuir el uso de recursos innecesarios en sus actividades.
- Se evidencia que la empresa requiere el uso de flujogramas en sus

procesos.

Por lo que se pretende implementar los flujogramas dentro de la empresa para así sistematizar cada uno de sus procesos documentales y así mejorar cada una de las deficiencias que se pudieron evidenciar en la empresa.

### **Definición del caso de estudio**

La ahora conocida “Gráficas Guevara” cuenta con más de 34 años en el mercado, su origen comenzó en el año 1981 donde su propietario procedió a darle el nombre a su empresa como “Impresos Guevara”, inició con una sola máquina manual tipográfica campeador y con un chivalete con 18 cajas de tipo móviles y diversos accesorios para imprimir trabajos de tarjetería y papelería en pequeños formatos. En la actualidad, la imprenta “Gráficas Guevara” cuenta con departamentos de máquinas como, guillotina, gerencia, secretaría, departamento de computación y contabilidad Diario el Mercurio (2020).

La empresa ha sido constantemente innovadora, tratando de siempre estar al desarrollo tecnológico. Entre sus principios primordiales de la empresa Gráficas Guevara son el esfuerzo, superación y constancia que está impulsado por la actitud de servicio que sus consumidores inspiran al solicitar sus pedidos gráficos. Su misión es ser la imprenta de confianza de sus clientes, satisfaciendo los requerimientos y necesidades de producción gráfica existentes en el mercado local y nacional con calidad, competitividad y puntualidad Gráficas Guevara (2023).

La empresa cuenta con gran cantidad de información que ingresa a la organización la cual debe ser manejada con cautela hasta llegar a su repositorio, en este periodo de tiempo se pudo evidenciar que carece de procesos automatizados para la transmisión de la información y actividades dentro de esta. Aunque la empresa está implementando un sistema para la gestión de su información, aún la mayoría de sus procesos documentales tienen falencias, debido a esto presenta limitaciones en procesos sistematizados relacionados a flujo de información por lo que causan retrasos en sus entregas y así también malas experiencias a sus clientes.

La empresa se encuentra en constante innovación por lo cual están

implementando un sistema para la gestión de la información que se genera dentro de la empresa para así tener de manera digitalizada y sistematizada su documentación. Sin embargo, a pesar de su innovación constante no cuentan con el suficiente conocimiento del uso de herramientas gráficas para el flujo de la información dentro de la empresa, lo cual causa retrasos y duplicaciones en las actividades de la empresa.

En cuanto a la gestión de la información, la empresa tiene un área física para el almacenamiento de la información generada e información externa recibida, sin embargo, no se cuenta con las políticas y el tratamiento adecuado de esta información lo que esto provoca ineficientes procesos y pérdida de información.

Todas estas limitaciones en los procesos realizados dentro de la empresa presentan ineficiencia y duplicidades de información, esto es provocado por una mala gestión en la empresa por lo que se considera que esto afecta los procesos administrativos y a brindar un servicio de calidad a sus principales usuarios.

La situación expuesta justifica las preguntas presentadas a continuación durante el estudio de caso:

¿Cuál es el estado actual de los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta?

¿Cómo se caracteriza teóricamente el flujograma para la gestión de la información en los procesos documentales de la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta?

¿Cómo influyen los flujogramas en la gestión de información para los procesos documentales de la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta?

## **Justificación**

El presente caso de estudio plantea identificar falencias en la empresa Gráficas Guevara referente al manejo de la información a través de los flujogramas de información y así de esta forma poder dar solución a la problemática de duplicación de procesos y pérdida de información esencial en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta. La relevancia del estudio de caso radica en la importancia que tiene la gestión de la información y los procesos documentales en las empresas

La falta de conocimiento sobre las herramientas gráficas para la gestión de la información afecta de manera negativa a los procesos que se realizan dentro de la empresa, debido a esto se encontraron falencias en las actividades que se realizan en la organización. Por lo cual la implementación del flujograma de información ayuda significativamente en la gestión de la información debido a que así no se duplican procesos ni existe margen de error en sus actividades.

Debido a esto la importancia del presente estudio de caso se expresa desde las necesidades o problemáticas que se han encontrado en la Empresa Gráficas Guevara de Manta sobre la gestión de la información y así mismo de los procesos documentales, considerando que gestionando de mejor manera su documentación y estandarizando cada una de sus actividades se realizaran de manera eficaz reduciendo costes y tiempo.

Es por esto que tomando en cuenta que la gestión de la información en los procesos documentales utilizando herramientas gráficas de gestión son de suma importancia y relevancia en el desarrollo de las actividades en las empresas este estudio de caso busca mejorar la calidad de los procesos y las actividades en la empresa, además busca generar una mejor gestión de la información que beneficie a la empresa en el menor uso de recursos posibles en sus actividades y procesos documentales a realizar, a la vez esto permite ejecutar los procesos adecuados de manera más sistemática y

agilizada.

La factibilidad del estudio de caso se basa desde la disposición de los colaboradores al encontrarse de acuerdo en integrar una mejor gestión de información y agilizar sus procesos documentales con la utilización del flujograma en la Empresa Gráficas Guevara, es por esto que se garantiza la aplicación de esta herramienta de manera adecuada.

El impacto social que se obtiene del estudio de caso es positivo debido a que beneficiará a la empresa mejorando cada uno de sus procesos documentales que se realicen en la empresa mitigando posibles errores que se puedan encontrar en el paso a paso de sus actividades, debido a que, estandarizando sus procesos documentales se obtendrá una mejor experiencia tanto para los colaboradores como a sus usuarios.

Logrando resultados favorables a un corto plazo para que así la empresa utilice nuevas técnicas tales como: sistematizar de una manera más eficaz sus procesos con el uso de flujogramas para el manejo de la información de sus actividades. Esto contribuye a disminuir los posibles errores que pudieran afectar la experiencia al usuario y dejando una mala reputación para la empresa Gráficas Guevara.

## **Objetivos del caso de estudio**

### **Objetivo general**

Implementar flujogramas para la gestión de la información en los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta, año 2023.

### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta
- Indicar los componentes que debe tener el flujograma para la gestión de la información en los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta.
- Presentar flujograma para la gestión de la información en los procesos documentales de la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta.

## **Marco conceptual**

### **Información**

Como expresa Chiavenato (2006):

La información es considerada un conjunto de datos procesados que brindan significado, es decir reduce la incertidumbre y aumenta el conocimiento, mediante un mensaje con un determinado contexto, disponible para el uso inmediato y así también este proporciona orientación para las acciones que se van a ejecutar.

Es decir, la información es la manera de darle un contexto a los datos obtenidos de una manera que se puedan interpretar y analizar, así también la información es fundamental en una empresa debido a que es la base para la toma de decisiones ya que es derivada de datos ya analizados, por lo cual brinda decisiones acertadas y de calidad.

### **Gestión**

Citando a Murray (2002) la gestión es todo proceso que conlleva a la intervención de todas las áreas para un bien conjunto, con esto se refiere al conjunto de recursos que nos permitan el cumplimiento de objetivos que se quieran lograr en una organización y un desarrollo propio de tal lo que nos ayuda a optimizar información dispersa, guiarla y delimitarla.

Como menciona el autor la gestión es un proceso que es parte fundamental dentro de las organizaciones debido a que permite llegar al cumplimiento de objetivos y metas, es decir, la gestión beneficia a la toma de decisiones y así también a la mejora continua.

### **Gestión por procesos**

Como afirma Maldonado (2011):

La gestión por procesos puede ser identificado como la optimización de pasos de procesos dentro de las organizaciones, por lo cual esto genera eficiencia y eficacia en las actividades y procesos que se realicen dentro de las organizaciones permitiendo diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar las actividades de manera continua. (pág. 15)

Como lo menciona el autor la gestión por procesos permite optimizar el rendimiento de las empresas certificando que los procesos que se realicen en la misma sean efectivos y eficientes, minimizando el uso de recursos y tiempo brindando así una mejor satisfacción al usuario.

### **Gestión documental**

Según Muñoz y Saltos (2022) consideran la gestión documental como el conjunto de procesos estratégicos con descripciones para ser identificadas y estos permiten manejar el flujo de documentos adecuadamente, pueden ser creados o recibidos por distintos tipos de entidades en el transcurso de sus actividades (pág. 4).

Gestión de documentos es el tratamiento archivístico desde las primeras etapas del ciclo de vida de estos, por lo cual el gestionar facilita la organización de los documentos generados en las organizaciones durante cada proceso de archivo que tiene que pasar hasta su almacenamiento. Sánchez (2014).

Como lo mencionan los autores la gestión documental es un conjunto de procesos que permiten desde organizar hasta el almacenamiento de documentos que se manejan en las empresas, la gestión documental es de suma relevancia debido a que esta nos permite resguardar la documentación de manera adecuada facilitando su accesibilidad en el momento que se requiera.

### **Gestión de la información**

Tal y como señala Bustelos & Amarilla, 2001 “la gestión de la información se

puede definir como un conjunto de actividades que se realizan con el fin de controlar, almacenar y posteriormente recuperar de una manera adecuada la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus diligencias”.

Es decir, la gestión de la información es un proceso que permitirá controlar de manera eficaz la información que ingresa a la empresa para poderla tener en el momento que se requiera, así también esto ayuda a mantener una gestión de calidad de la información generada por la empresa.

### **Flujogramas**

Desde la posición del siguiente autor Muñoz (2014):

Se puede definir a los flujogramas como la representación gráfica que cuenta con elementos que hacen de fácil comprensión los procesos de las empresas de igual manera ayuda a seguir una secuencia de las etapas en el transcurso del proceso.

Así también se destaca que la implementación de los flujogramas dentro de las empresas atribuye distintas ventajas, como el hacer más comprensible los procesos por medio de un gráfico, analizando eficazmente las secciones del proceso, así logrando mejorar la comunicación, distribución y la facilidad de detectar debilidades y oportunidades en los procesos.

### **Procesos**

Los procesos son conjuntos de actividades que son realizadas en los diferentes departamentos de las organizaciones con el objetivo de crecer y ser cada vez más competitivas en el mercado, logrando brindar un servicio de calidad y eficiencia, teniendo en cuenta que la gestión por procesos va a tomar como prioridad las necesidades de los clientes y poder darles un valor agregado Mallar (2010).

Es decir, los procesos son de suma importancia en las empresas debido a que así se cuenta con actividades estandarizadas por el uso de estos, así se reducirá el margen de error que puedan existir al realizarlas y así también se disminuye la duplicación de pasos en el mismo.

### **Subprocesos**

Teniendo en cuenta a Herrera et al. (2023):

Un subproceso se lo considera como una agrupación de actividades las cuales pueden tener sus propiedades y metas, por lo cual contribuyen al objetivo del proceso que los contiene, así también se lo considera como proceso y su mínima expresión es una actividad.

Es decir, un subproceso ayuda a que las actividades se realicen de manera eficiente debido a que se agrupan con metas en específico, lo cual logra que las tareas se ejecuten de manera independiente.

### **Sistematización**

La sistematización es comprendida como un proceso que se asocia en poder clasificar y poder organizar la información, por lo cual se refiere de un profesional competente que puedan llevar a cabo dicho proceso, de tal forma poder tener conectada la información y así poder identificar su relación Jara (2020).

Es decir, la sistematización permite realizar las actividades de manera más eficiente ya que ayuda a organizar la información de manera adecuada para realizar actividades y procesos de manera estandarizada manteniendo un control de estas.

### **Marco metodológico**

Para el estudio de caso se utilizó la investigación descriptiva la cual tiene como propósito recopilar información relevante y poder identificar la relación de las variables presentadas. Asimismo, permitirá la conclusión de los problemas o de qué forma se está presentando dicho fenómeno con información sistemática que permita ser comparada con otras investigaciones Martínez (2018).

Así también se implementó como técnica la guía de observación la cual ayudó a evidenciar la problemática encontrada en las visitas a la empresa, esta es una de las técnicas más utilizadas y la más eficaz.

Por lo consiguiente se utilizó el método de análisis y síntesis, el método de análisis ayudó en el desarrollo de la investigación debido a que permitió profundizar más sobre las variables del estudio de caso, la síntesis permitió sintetizar los estudios en los que se apoyó la investigación.

La investigación tiene un enfoque cualitativo, se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta, la cual permitió crear estos datos en información con preguntas cerradas direccionadas a los colaboradores de la empresa Gráficas Guevara, así también se efectuó como método de recolección de información la entrevista que fue direccionada a el gerente general de la empresa, secretaria y la cabeza principal del departamento de diseño.

Estos métodos e instrumentos utilizados ayudaron a que la investigación sea más precisa, a evidenciar ciertas falencias y a encontrar posibles soluciones para el estudio de caso, así también ayudaron en la triangulación de la información recolectada para así obtener las conclusiones respectivas.

## Resultados obtenidos

A continuación, se muestran los resultados obtenidos basados en una encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara de la ciudad de Manta, lo cual ayuda a sustentar los objetivos del presente estudio de caso:

### 1. ¿Conoce usted que es gestión de la información?

**Tabla 1**

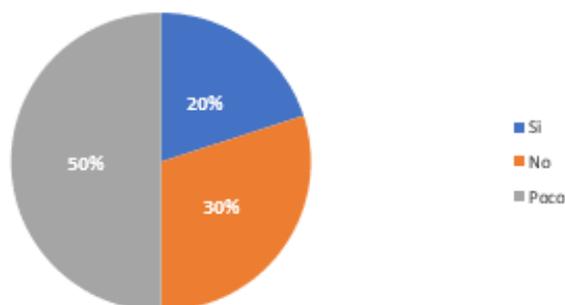
*Conocimiento de gestión de la información*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	20
No	3	30
Poco	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si los colaboradores de la empresa tienen conocimiento sobre gestión de información*

**Figura 1**

*Gestión de la información*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

En base a las repuestas de los colaboradores se evidencia que hay conocimiento mínimo sobre la gestión de la información lo cual nos demuestra que el poco conocimiento de gestión de la información es lo que repercute de manera negativa en los procesos que se manejan en la empresa y en la gestión de información que se genera en la empresa. Es por esto que estos resultados nos brindan un punto de partida a brindar el apoyo necesario en conocimiento a los colaboradores para que puedan gestionar la información de manera eficiente agilizando a así sus procesos documentales.

## 2. ¿Conoce usted que son procesos documentales?

**Tabla 2**

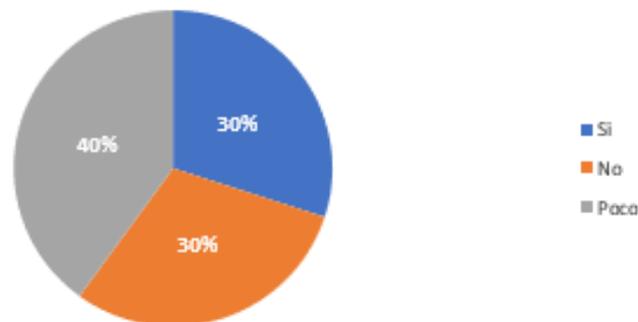
*Conocimiento de procesos documentales*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	30
No	3	30
Poco	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si los colaboradores de la empresa tienen conocimiento sobre procesos documentales*

**Figura 2**

*Procesos documentales*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

El análisis de las respuestas obtenidas de los colaboradores nos demuestra que existe un porcentaje elevado de personal que tienen poco conocimiento de los procesos documentales lo cual implica debilidad en sus procesos y actividades debido que al no contar con conocimiento adecuado sobre los procesos documentales afecta en sus actividades a realizar.

Es por esto que se desea lograr que los colaboradores profundicen su conocimiento sobre procesos documentales ya que así se logra una mejor organización y una eficiente gestión de la información, así también reduce el riesgo de cometer errores en el trayecto del proceso a realizar como lo puede ser la pérdida de documentación esencial.

### 3. ¿Conoce usted que es un flujograma?

**Tabla 3**

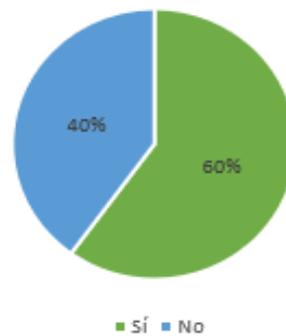
*Conocimiento de flujograma*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	60
No	4	40
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si los colaboradores de la empresa tienen conocimiento sobre los flujogramas.*

**Figura 3**

*Flujograma*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Por lo tanto, se puede evidenciar que se encuentra un desconocimiento sobre flujogramas para la gestión de información en la empresa, sin embargo, se encuentra un porcentaje considerable de que si tienen conocimiento de flujogramas de información por lo tanto la implementación de un flujograma no es un impedimento para ellos.

Por esto la investigación tendrá resultados favorables beneficiando a la empresa al implementar un flujograma en su gestión debido que la mayoría de los colaboradores sabrán ejecutar el manejo de esta herramienta gráfica.

#### 4. ¿La empresa cuenta con un flujograma de información?

**Tabla 4**

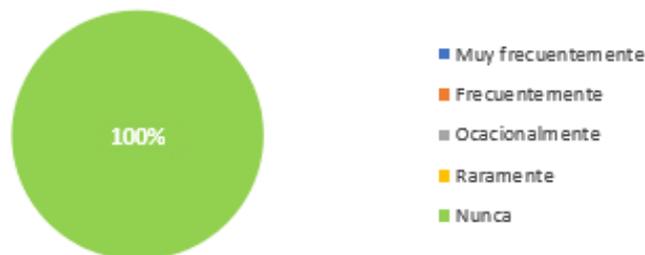
*Flujograma de información en la empresa*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	0	0
Raramente	0	0
Nunca	10	100
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si se cuenta con un flujograma de información en la Empresa Gráficas Guevara.*

**Figura 4**

*Existencia de flujograma de información*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

El resultado obtenido muestra con un 100% que en la Empresa Gráficas Guevara nunca se ha utilizado o se ha establecido un flujograma para el manejo de la información en la empresa.

Se evidencia que la empresa no cuenta con flujogramas de información por lo cual esto afecta de manera negativa en sus procesos debido a que se duplican pasos y actividades, por lo cual la implementación de un flujograma es una buena opción para el manejo de la gestión de la información en la empresa, sin embargo, se debe profundizar más sobre el tema.

## 5. ¿Ha considerado el uso de flujogramas para el manejo de información?

**Tabla 5**

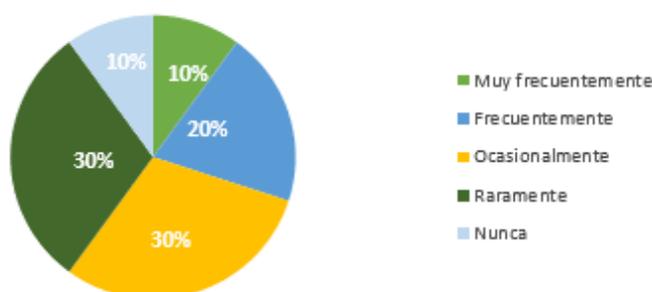
*Consideración del uso de flujogramas para el manejo de información.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	10
Frecuentemente	2	20
Ocasionalmente	3	30
Raramente	3	30
Nunca	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia la frecuencia en la que se ha considerado el uso de flujogramas para el manejo de información en la Empresa Gráficas Guevara.*

**Figura 5**

*Uso de flujogramas para el manejo de información.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

El análisis de las respuestas obtenidas nos demuestra que un porcentaje significativo ha considerado el uso de flujogramas para la gestión de la información debido a que esta herramienta gráfica ayuda a estandarizar y a reducir problemáticas que se puedan presentar en las actividades en la empresa lo cual ayuda a tener un punto de partida para realizar su implementación.

## 6. ¿Con que frecuencia realizan procesos para el manejo de información?

**Tabla 6**

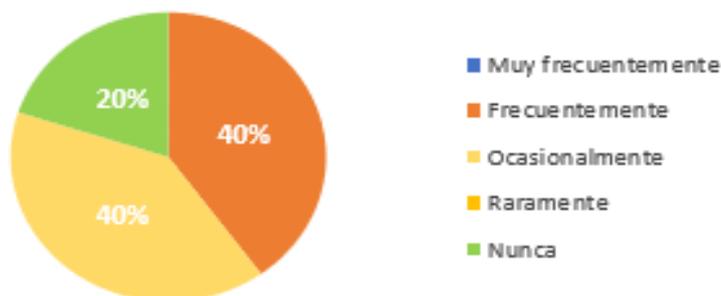
*Frecuencia con la que se realizan procesos para el manejo de información.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	4	40
Ocasionalmente	4	40
Raramente	0	0
Nunca	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia la frecuencia en la que se realizan procesos para el manejo de la información en la Empresa Gráficas Guevara.*

**Figura 6**

*Análisis de la frecuencia con la que se realizan procesos para el manejo de información.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Con base a los resultados obtenidos se muestra que la empresa realiza procesos documentales, sin embargo, no se encuentran bien diseñados y establecidos para el manejo de la información por lo que hay un pequeño porcentaje que no conocen cuales son los procesos documentales en la empresa.

Es por esto, que se desea lograr que la empresa sistematice y diseñe de manera adecuada los procesos que se realizan y así también se profundice a los colaboradores sobre el uso de estos para una eficiente gestión.

### 7. ¿En la empresa se ha extraviado información importante por un mal manejo en el proceso documental?

**Tabla 7**

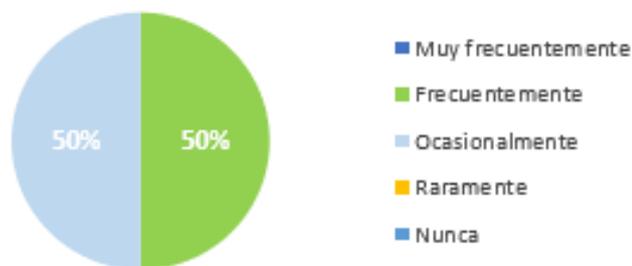
*Frecuencia con la que se ha extraviado información importante por un mal manejo en el proceso documental.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	5	50
Ocasionalmente	5	50
Raramente	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se presenta la frecuencia en la que se ha extraviado información importante por un mal manejo en el proceso documental en la Empresa Gráficas Guevara.*

**Figura 7**

*Análisis de la pérdida de información en el proceso documental.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Los presentes resultados evidencian con un 50% que frecuentemente se ha extraviado información importante por un mal manejo en el proceso documental y un 50% ocasionalmente. Por lo tanto, es un porcentaje considerable el cual evidencia que existe una falta de conocimiento sobre el manejo de la información y debido a esto frecuentemente se extravía información esencial en la empresa Gráficas Guevara, aplicando el flujograma esta problemática disminuirá considerablemente.

### 8. ¿Cree usted que utilizando flujogramas en la empresa exista una mejor gestión de la información?

**Tabla 8**

*Percepción del uso de flujogramas en la empresa.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	50
De acuerdo	4	40
Indeciso	1	10
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si se cree que utilizando flujogramas en la empresa exista una mejor gestión de la información.*

**Figura 8**

*Relevancia del uso del flujograma para una mejor gestión de la información.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

En general las respuestas demuestran que un alto porcentaje considera que, implementando el uso de los flujogramas se mejorará la gestión de la información y así también beneficiará en sus procesos documentales, aunque se encuentra indecisión debido a la falta de conocimiento de los flujogramas.

Es por esto, que se considera profundizar conocimiento a los colaboradores del uso de esta herramienta gráfica, para que así no exista el temor o la indecisión del uso de flujogramas en la empresa.

**9. ¿Cree usted que el uso de una herramienta gráfica en una empresa es esencial para el manejo correcto de la información?**

**Tabla 9**

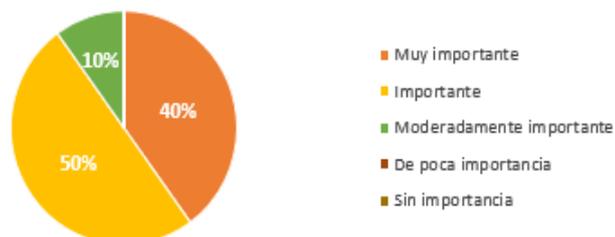
*Herramienta gráfica esencial para el manejo correcto de la información*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	4	40
Importante	5	50
Moderadamente importante	1	10
De poca importancia	0	0
Sin importancia	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia la importancia del uso de una herramienta gráfica para el manejo de la información en una empresa.*

**Figura 9**

*Importancia de herramientas gráficas en el manejo de la información*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Los resultados obtenidos nos evidencian que se considera que el uso de herramientas gráficas es importante en las empresas por lo tanto se estima que un flujograma tiene importancia y relevancia para el manejo de la información y así también al momento de realizar actividades, los colaboradores coinciden en que se debe implementar esta herramienta en la empresa debido a que por esto suceden varios problemas en su operativa diaria.

### 10. ¿Cree usted que con la utilización del flujograma se puedan mejorar los procesos documentales?

**Tabla 10**

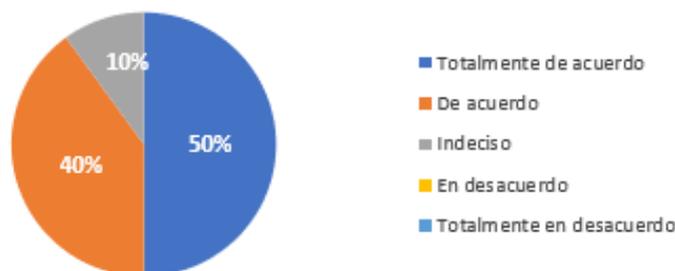
*Utilización del flujograma para mejorar los procesos documentales.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	50
De acuerdo	4	40
Indeciso	1	10
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si se estima que con el uso del flujograma se puedan mejorar los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara.*

**Figura 10**

*Mejora de procesos documentales mediante el uso de flujogramas.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Los resultados presentados nos evidencian que los colaboradores se encuentran de acuerdo en que implementando el uso de un flujograma los procesos documentales en la empresa serán eficaces, sin embargo, se encuentra indecisión por una pequeña parte de colaboradores por falta de conocimiento, al plantear el uso de flujogramas se está dando la solución a los problemas de procesos documentales en Gráficas Guevara.

### 11. ¿Cree usted que son eficientes los procesos documentales en la empresa Gráficas Guevara?

**Tabla 11**

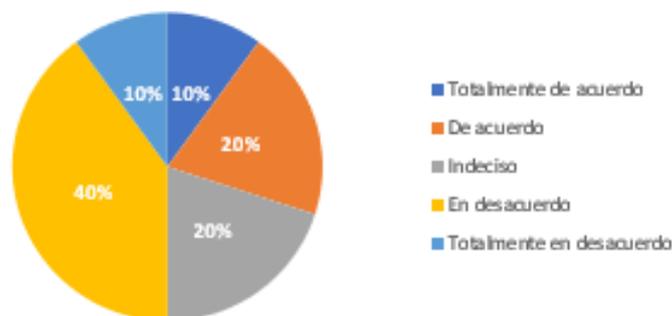
*Eficiencia de procesos documentales en la empresa Gráficas Guevara.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	10
De acuerdo	2	20
Indeciso	2	20
En desacuerdo	4	40
Totalmente en desacuerdo	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se evidencia si los procesos documentales son eficientes en la Empresa Gráficas Guevara.*

**Figura 11**

*Evaluación de la eficiencia de procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara de Manta*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

En general estos resultados nos presentan que un porcentaje elevado de los colaboradores no se encuentran satisfechos con la eficiencia de los procesos documentales en la empresa. Los resultados nos demuestran que se debe mejorar los procesos documentales para así aumentar su eficiencia, para lograr esto se sugiere la implementación de un flujograma para estandarizar sus procesos.

**12. ¿Cree usted que con el uso de flujogramas se solucionen dificultades que se puedan presentar en la operativa diaria?**

**Tabla 12**

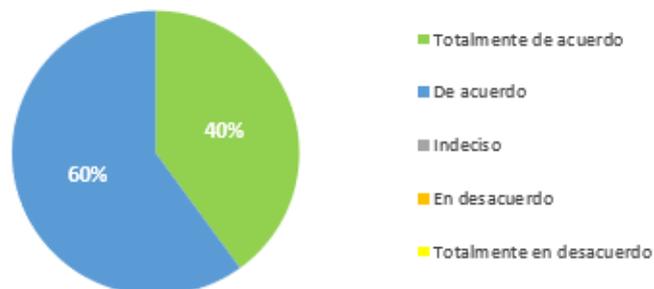
*Uso de flujogramas como solución de dificultades.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	40
De acuerdo	6	60
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se presenta si se estima que con el uso de flujogramas se solucionen dificultades que se puedan presentar en la operativa diaria.*

**Figura 12**

*El uso de flujogramas como solución para dificultades.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Los resultados expuestos nos muestran que los colaboradores se encuentran de acuerdo en que el flujograma beneficiará significativamente en sus actividades debido a que así no habría margen de error y se solucionarían dificultades que se suelen presentar en su operativa y así se utilizará un menor uso de recursos posibles en sus procesos y actividades a realizar.

### 13. ¿Se encuentra de acuerdo en la implementación de flujogramas para el manejo de la información en la empresa?

**Tabla 13**

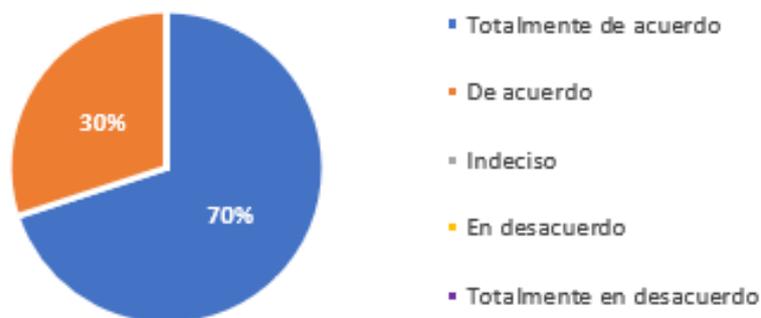
*Implementación de flujogramas para el manejo de la información en la empresa.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	70
De acuerdo	3	30
Indeciso	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota: Se presenta si están dispuestos a implementar el flujograma para el manejo de información en la Empresa Gráficas Guevara*

**Figura 13**

*Opinión sobre implementación del flujograma en la empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta.*



*Nota: Se evidencian las respuestas de los colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara.*

Los resultados obtenidos ayudaron a evidenciar que los colaboradores darán acogida al flujograma de información y así también a capacitarse mejor sobre el uso y aplicación de estos de manera más eficaz y estandarizada, así también realizar con éxito sus actividades que han sido afectadas por un mal manejo de la gestión de la información en sus procesos documentales.

## **Análisis de resultados**

Los resultados obtenidos fueron favorables debido que ayudaron a encontrar problemáticas en la empresa, lo cual estaba repercutiendo en ciertas actividades que se realizan por una inexistente estandarización de procesos, gracias a la técnica utilizada la guía de observación se logró evidenciar una ineficiente gestión de la información debido a que no se estaban aplicando herramientas adecuadas en la empresa lo que afectaba los procesos documentales.

En la entrevista realizada, se destacan varios puntos a favor por parte de los directivos debido a que cuentan con conocimiento sobre gestión de la información y procesos documentales, así también destacan que los flujogramas son esenciales en las empresas y se encuentran de acuerdo en la implementación de esta herramienta para realizar sus actividades y sus procesos documentales, este es un punto positivo por el hecho de que así los colaboradores tendrán una guía para utilizar eficientemente el flujograma.

En la encuesta se evidencia que, aunque el personal cuenta con conocimiento sobre gestión de la información y procesos documentales el conocimiento es mínimo, debido a esto se encuentra un ineficiente proceso documental y así también una mala gestión de la información es por esto que existen procesos duplicados e información extraviada, afectando a su operativa diaria. Así también se evidencia que existe falta de conocimiento sobre flujogramas de información representando una necesidad en la Empresa Gráficas Guevara, sin embargo, los colaboradores están dispuestos a la implementación de flujogramas para la estandarización de sus procesos documentales.

En resumen, los colaboradores creen que los flujogramas son esenciales y significativos debido a que representan movimiento de información de manera adecuada y sistematizada en los procesos de las empresas.

## Conclusiones

En conclusión, los resultados obtenidos y los objetivos planteados en el estudio de caso ayudaron a evidenciar lo siguiente:

A través de un diagnóstico en la empresa se identificó que existe duplicidad de pasos en sus actividades, falta de automatización lo que genera retrasos, no tienen estandarización en sus procesos y así también falta de control y seguimiento lo que presenta riesgos en la información como pérdida o alteraciones.

Establecer cada uno de los componentes con los que debe contar el flujograma con el fin de mejorar la claridad y la comprensión de los procesos documentales por los colaboradores, y así reducir errores e inconsistencias mejorando la eficiencia y la productividad del personal.

Se presenta el flujograma para la gestión de la información en los procesos documentales para lograr procesos de calidad y poder estandarizar cada una de sus actividades a realizar en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta.

## Recomendaciones

Basado en los resultados obtenidos en el estudio de caso y con la colaboración de la Empresa Gráficas Guevara,

Se recomienda estandarizar los procesos implementando el flujograma para así automatizar y reducir la duplicidad de pasos en sus actividades, así también establecer procesos documentales estandarizados para garantizar la consistencia y la calidad, sumándole a eso establecer controles y seguimiento para garantizar la integridad y seguridad de la información así logrando satisfacer tanto a colaboradores como a clientes externos.

Se propone actualizar y revisar el flujograma para verificar posibles cambios en el proceso documental, así también brindar apoyo al personal en el uso y la interpretación del flujograma, por consiguiente, monitorear el desempeño del flujograma.

Se sugiere que el flujograma sea parte fundamental en la empresa para la gestión de información y así lograr procesos documentales y actividades de calidad.

## Referencias

- Arévalo, J. A. (2007). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento . *II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU* , 6-9.
- Becerra, F. Á., Andrade, A. M., & Diaz, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades investigativas en educación*, 571-604.
- Bustelos, C., & Amarilla, R. (1 de Marzo de 2001). *Tendencias: Reflexiones y Experiencias*. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Human/Landa\\_M\\_L/cap2.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Human/Landa_M_L/cap2.htm)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. . McGraw-Hill.
- Diario el Mercurio . (7 de Octubre de 2020). Obtenido de [https://issuu.com/diarioelmercurio/docs/miercoles\\_7\\_octubre\\_2020](https://issuu.com/diarioelmercurio/docs/miercoles_7_octubre_2020)
- Gráficas Guevara. (2023). *Gráficas Guevara*. Obtenido de Historia: <https://www.graficasmision.com/mision-y-vision/>
- Granda, G., & Bravo, V. (07 de Septiembre de 2022). Control interno como herramienta de gestión en el Gobierno Provincial de Manabí. *MQRInvestigar*, 16-24. Obtenido de MQRInvestigar.
- Herrera, R., Silverio, R., Lazo, M., & Torres, A. (21 de Noviembre de 2023). *Diagnóstico de proceso basado en el descubrimiento de subprocesos*. Obtenido de Ingeniería Industrial: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362012000200005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000200005&lng=es&tlng=es)
- Jara, O. (2020). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Obtenido de Cepalforja:

[https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)

Maldonado, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago-Chile.

Mallar, M. A. (30 de Mayo de 2010). *La Gestión por Procesos: Un enfoque de Gestión*

*Eficiente*. Obtenido de Visión de futuro:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwisqKW->

[ltaCAxUSgIQIHcl5CgoQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F3579%2F357935475004.pdf&usg=AOvVaw1kK9qFxi8Zwxfd9rcX4Amz&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwisqKW-ltaCAxUSgIQIHcl5CgoQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F3579%2F357935475004.pdf&usg=AOvVaw1kK9qFxi8Zwxfd9rcX4Amz&opi=89978449)

Martínez, C. (24 de Enero de 2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 328–342.

Muñoz, M. (1 de Diciembre de 2014). *Experimentando el flujograma*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <http://hdl.handle.net/10654/13078>

Muñoz, Y. N., & Saltos, L. M. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas. *Polo del conocimiento*, 4-18.

Murray, P. (2002). Gestión – Información - Conocimiento. *Biblios Número 14*, 2-3.

Quindemil Torrijo, E., & Rumbaut León, F. (2004). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *eprints.rclis.org*, 67.

Ricarde, M. d. (2014). Proceso administrativo. *Editorial Digital UNID*.

Rodriguez Pina, R. A. (4 de Octubre de 2007). *Propuesta metodológica para el análisis*

*del flujograma informacional en las organizaciones*. Obtenido de ACIMED [online]: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007001000003&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000003&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1024-9435.

Sánchez, A. (2014). *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial*. Obtenido de [polodelconocimiento.com](http://polodelconocimiento.com):

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4184>

Vidal, M., & Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 474-484.

## Anexos

### Anexo 1

#### Entrevista

**Entrevistado 1: Gerente General de la Empresa Gráficas Guevara.**

**Participante 2: Secretaria de la Empresa Gráficas Guevara**

**Participante 3: Encargado de diseño de la empresa Gráficas Guevara**

**Entrevistador: Meza Marcillo Litzy Sandra**

Preguntas	P1	P2	P3	Autor	Análisis
¿La empresa cuenta con procesos documentales?	Cuenta con procesos documentales, sin embargo, no se encuentran bien establecidos por lo cual existe información extraviada y	Sí, la empresa cuenta con procesos documentales, sin embargo, estos no se encuentran establecidos correctamente.	Se sigue un proceso sin embargo no tengo conocimiento de cómo se encuentran detallados los pasos que se siguen antes de la culminación de las actividades.	Menciona Ricarde (2014) que se le llama proceso documental dentro de las organizaciones a la sistematización de una serie de actividades que se realizan en una organización donde intervenga información y donde se obtenga el logro de un	Como lo menciona el autor el proceso documental nos permite sistematizar las actividades en donde se intervenga información, y según lo mencionan los entrevistados la empresa Gráficas Guevara si cuenta con

	<p>duplicación de procesos.</p>			<p>objetivo en las cuales se delimitan recursos necesarios, se coordina y así también se verifica su cumplimiento.</p>	<p>procesos documentales, pero no se encuentran detalladamente por lo cual no existe sistematización de estos, por lo tanto, las actividades no se realizan de manera oportuna y eficaz debido a que no interviene la información de manera adecuada.</p>
<p><b>¿Cree usted que la empresa cuenta con procesos documentales bien establecidos para la gestión de la información?</b></p>	<p>La empresa cuenta con procesos documentales. sin embargo, no se encuentran detallados correctamente por lo</p>	<p>Creo que no se cuentan con procesos bien diseñados y así también no se utilizan con constancia es por</p>	<p>Aunque se tiene un proceso documental este no se encuentra bien establecido es por esto que la mayoría de nosotros como colaboradores</p>	<p>Según Vidal &amp; Araña (2012) la gestión de la información es el proceso de evaluar, presentar, organizar y comparar los datos en un determinado contexto, controlando así su calidad, de manera que esta sea oportuna,</p>	<p>Los entrevistados mencionan que la empresa cuenta con procesos documentales, pero aun así estos no se encuentran estandarizados ni representados en la empresa por lo cual esto ocasiona</p>

	cual esto provoca una duplicación en los procesos.	esto que la mayoría del tiempo esto afecta en nuestras actividades.	no tenemos conocimiento de cómo es exactamente el proceso a seguir.	veraz, significativa y útil, para así encontrar la información disponible en el momento que se le necesite.	retrasos en las actividades y duplicación de procesos al realizarlas por lo cual no se da una actividad de calidad en la empresa.
<b>¿Cree usted que la gestión de la información es esencial en la empresa?</b>	La gestión de la información si es parte fundamental debido a que ayuda en la fluidez en todas las área y procesos que se realizan en la empresa.	La gestión de la información es esencial en todas las empresas ya que nos permite mejorar la eficiencia y así también ayuda a ser más productivos.	Sí, debido que permite analizar y así también nos asegura que la información sea precisa para así ayudarnos a satisfacer las necesidades del cliente.	Menciona Arévalo (2007) La gestión de la información es la explotación de la información para la consecución de los objetivos de la entidad. Su adquisición, procesamiento y difusión lo cual permitiría conseguir la información adecuada, para la persona que lo necesita, en el momento que lo necesita, con el menor uso de	Como mencionan los entrevistados la gestión de la información es un punto clave dentro de las organizaciones debido a que esta ayuda a la realización de las actividades de una manera más estandarizada y así también beneficia en la conexión de todas las áreas para un bien común que es lograr sus

				recursos posibles para así tomar decisiones precisas.	actividades con éxito. Y en base a lo mencionado por el autor la gestión de la información nos permite que la misma sea adquirida y procesada de una manera adecuada por lo cual en las empresas es una necesidad, debido a que mejorando la gestión de la información se podrán tomar decisiones de calidad.
<b>¿Cree usted que los flujogramas facilitarían procesos</b>	Los flujogramas si facilitan los procesos documentales debido a que nos ayudan a	En mi trayecto como secretaria puedo decir que los flujogramas son	Si, debido a que nos permite representar cada paso de los procesos de manera	Según lo menciona Rodriguez Pina (2007), Los flujogramas son una representación del algoritmo de ejecución y tráfico	Con base a lo mencionado por los entrevistados los flujogramas son de suma importancia en las

<b>documentales en la empresa?</b>	mejorar la gestión de la información utilizando el menor uso de recursos posibles en las distintas áreas.	relevancia en las empresas debido a que permiten agilizar los procesos y trabajar de manera más fluida.	más clara reduciendo errores en su trayecto.	de la información interna contenida en la organización, que ilustra, mediante redes y grafos, la secuencia de actividades, nodos, y los centros neurales implicados en un proceso particular y discreto.	organizaciones debido a que ayudan a mejorar la gestión de la información y así también a crear procesos más eficaces y utilizar los recursos necesarios, estos flujogramas logran una comprensión más fácil para las actividades a realizar. Y en base a lo mencionado por el autor los flujogramas nos permitirán traficar en la empresa la información de una manera eficaz sin duplicar procesos.
<b>¿Estaría de acuerdo con que se</b>	Sí debido a que mejoraría a la fluidez	Me encuentro totalmente de	Sí, ya que nos facilitarían la	Medina et al. (2019 ) mencionan una de las herramientas gráficas	Con base a lo mencionado por los entrevistados y en base a lo

<p><b>integre el uso de flujogramas para la gestión de la información en la empresa?</b></p>	<p>y capacidad de gestionar la información de una manera más eficaz.</p>	<p>acuerdo ya que nos ayudaría a disminuir los procesos ineficientes o la duplicación de los mismos.</p>	<p>comunicación de cada uno de los procesos entre cada uno de los departamentos de la empresa.</p>	<p>más efectivas para seguir el orden de un proceso y que no se distorsione al llegar al objetivo que se quiere alcanzar es el diseño de flujogramas, debido a que por el medio de esta herramienta se puede cumplir con todos los requerimientos que se necesiten al realizar una actividad.</p>	<p>mencionado por los autores se puede interpretar que los flujogramas son una herramienta significativa para poder culminar una actividad con éxito, así también se evidencia que se cuenta con el apoyo de la Empresa Gráficas Guevara para la implementación de un flujograma para la gestión de la información en los procesos documentales que se realizan en la empresa para así realizar su operativa diaria de manera eficaz y de calidad.</p>
--	--	--	--	---	--

**Anexo 2**  
**Guía de observación**

**Objetivo General:** Evidenciar procesos que se realizan en la empresa y así también conocer que métodos se utilizan para la gestión de la información en los procesos documentales que se realizan en la empresa.

N°	Acción por evaluar	Sí	No	Observación
1	Se recopila información en la empresa.			
2	La empresa tiene área de almacenamiento de información.			
3	Aplican procesos para el manejo y repositorio de la información.			
4	La empresa cuenta con herramientas gráficas para el manejo de la información.			
5	Se encuentran capacitados los colaboradores sobre la gestión de la información y procesos documentales.			
6	La empresa aplica procesos para realizar su gestión documental.			

### Anexo 3 Encuesta

**Objetivo:** Evaluar la percepción de los empleados acerca de la implementación de flujogramas en la empresa Gráficas Guevara.

“Los flujogramas son elementos gráficos que ayudan a la fácil comprensión de los procesos que realizan las empresas, así también ayudan a seguir una secuencia de las etapas en el transcurso de este por lo tanto ayuda a hacer más comprensible las actividades por medio de un gráfico, analizando eficazmente las secciones del proceso, así logrando mejorar la comunicación, distribución y la facilidad de detectar debilidades”.

#### ESCALA DE LIKERT PONDERACIÓN

Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
5	4	3	2	1

**Conoce usted que es gestión de la información:** Si                      No                      Poco

**Conoce usted que son procesos documentales:** Si                      No                      Poco

**Conoce usted que es un flujograma:** Si                      No

Nº	Preguntas	5	4	3	2	1
1	¿La empresa cuenta con un flujograma de información?					
2	¿Ha considerado el uso de flujogramas para el manejo de información?					
3	¿Con que frecuencia realizan procesos para el manejo de información?					
4	¿En la empresa se ha extraviado información importante por un mal manejo en el proceso documental?					
5	¿Cree usted que utilizando flujogramas en la empresa exista una mejor gestión de la información? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente desacuerdo					
6	¿Cree usted que el uso de una herramienta gráfica en una empresa es esencial para el manejo correcto de la información? <input type="checkbox"/> Muy Importante <input type="checkbox"/> Importante <input type="checkbox"/> Moderadamente Importante <input type="checkbox"/> De poca Importancia <input type="checkbox"/> Sin importancia					
7	¿Cree usted que con la utilización del flujograma se puedan mejorar los procesos documentales? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente desacuerdo					
8	¿Cree usted que son eficientes los procesos documentales en la empresa Gráficas Guevara? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente desacuerdo					
9	¿Cree usted que con el uso de flujogramas solucione dificultades que se puedan presentar en la operativa diaria? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente desacuerdo					
10	¿Se encuentra de acuerdo en la implementación de flujogramas para el manejo de la información en la empresa? <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente desacuerdo					

## Anexo 4

### Anexos de imágenes



*Nota: Entrevista aplicada al Gerente General de la Empresa Gráficas Guevara*



*Nota: Encuesta aplicada a colaboradores de la Empresa Gráficas Guevara*

## Anexo 5

## Anexos de imágenes

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**Litzy MEZA**

**6%**

Textos sospechosos

**6% Similitudes**

< 1% similitudes entre comillas  
< 1% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Litzy MEZA.docx

ID del documento: 5238d913efc4c1003593dd5a7e95303d6bd8246e

Tamaño del documento original: 12,19 MB

Autores: □

Depositante: Mercy Rojas Once

Fecha de depósito: 12/12/2024

Tipo de carga: Interface

fecha de fin de análisis: 12/12/2024

Número de palabras: 8246

Número de caracteres: 53.489

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://www.scielo.sa.cr">www.scielo.sa.cr</a> <a href="http://www.scielo.sa.cr/pdf/aiev/v1n1/1409-4703-aa-19-01-571.pdf">http://www.scielo.sa.cr/pdf/aiev/v1n1/1409-4703-aa-19-01-571.pdf</a> 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (164 palabras)
2	<a href="http://scielo.sld.cu">scielo.sld.cu</a> <a href="http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n1/aci021007.pdf">http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n1/aci021007.pdf</a> 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (48 palabras)
3	<a href="http://www.investigarmg.org">www.investigarmg.org</a> <a href="http://www.investigarmg.org/qs/index.php/mqj/articulo/view/90">http://www.investigarmg.org/qs/index.php/mqj/articulo/view/90</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
4	<a href="https://gredos.usal.es/bitstream/10366/82668/1/D60_AlonsoArenalaj_gestiondeinformacion.pdf">gredos.usal.es</a> <a href="https://gredos.usal.es/bitstream/10366/82668/1/D60_AlonsoArenalaj_gestiondeinformacion.pdf">https://gredos.usal.es/bitstream/10366/82668/1/D60_AlonsoArenalaj_gestiondeinformacion.pdf</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
5	<a href="http://latam.requirebit.com">latam.requirebit.com</a>   Automatización y Análisis de Procesos: Mejora tu Gestión Do... <a href="http://latam.requirebit.com/blog/analisis-procesos-documenta-leu/">http://latam.requirebit.com/blog/analisis-procesos-documenta-leu/</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7725577">dialnet.unirioja.es</a>   Sistema de gestión de la calidad para el proceso de Investigació... <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7725577">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7725577</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
2	<b>Documento de otro usuario</b> #71216 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	<a href="https://poladelconocimiento.com/qs/index.php/qs/articulo/view/6184">poladelconocimiento.com</a>   Procesos de gestión documental y organización de enc... <a href="https://poladelconocimiento.com/qs/index.php/qs/articulo/view/6184">https://poladelconocimiento.com/qs/index.php/qs/articulo/view/6184</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
4	<b>Documento de otro usuario</b> #74016 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
5	<a href="https://www.doi.org/10.1590/S0100-19652007000300004">www.doi.org</a> <a href="https://www.doi.org/10.1590/S0100-19652007000300004">https://www.doi.org/10.1590/S0100-19652007000300004</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://siibib.unmem.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/Landa_M_U/cap2.htm">https://siibib.unmem.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/Landa_M_U/cap2.htm</a>
2	<a href="https://isauu.com/diarioelmercurio/docs/miercoles_7_octubre_2020">https://isauu.com/diarioelmercurio/docs/miercoles_7_octubre_2020</a>
3	<a href="https://www.graficaguerrera.com/mision-y-vision/">https://www.graficaguerrera.com/mision-y-vision/</a>
4	<a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1815-59362012000200005&amp;lng=es&amp;lng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1815-59362012000200005&amp;lng=es&amp;lng=es</a>
5	<a href="https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf">https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf</a>

*Nota: Certificado de resultados de Compilatio*

## **Propuestas**

### **Tema**

Flujograma para la gestión de la información en los procesos documentales en la empresa Gráficas Guevara de la ciudad de Manta, año 2023.

### **Introducción**

En la actualidad, la gestión de la información en los procesos documentales es esencial para el manejo de información importante, por esto la implementación de un flujograma en las empresas es un punto clave en las actividades que se realizan en las organizaciones para así lograr de manera estandarizada la culminación de estas con éxito y con el menor uso de recursos posibles.

La empresa Gráficas Guevara se encuentra de acuerdo en la implementación de flujogramas en la empresa para así estandarizar sus procesos, esto se evidencia en las respuestas obtenidas de la encuesta y entrevista dirigidas a los colaboradores de la empresa así también se logró obtener oportunidades de mejoras en sus procesos.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Aplicar flujograma para la gestión de la información en la Empresa Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta, con el fin de estandarizar sus procesos documentales y así optimizar sus actividades a realizar.

#### **Objetivos Específicos**

- Evidenciar el cumplimiento de los procesos documentales a través del funcionamiento del flujograma.
- Emitir criterios de resultados obtenidos en la aplicación del flujograma.
- Validar la funcionalidad del flujograma para la gestión de la información con la finalidad de estandarizar los procesos documentales en la Empresa

Gráficas Guevara de la Ciudad de Manta.

### **Resultados esperados**

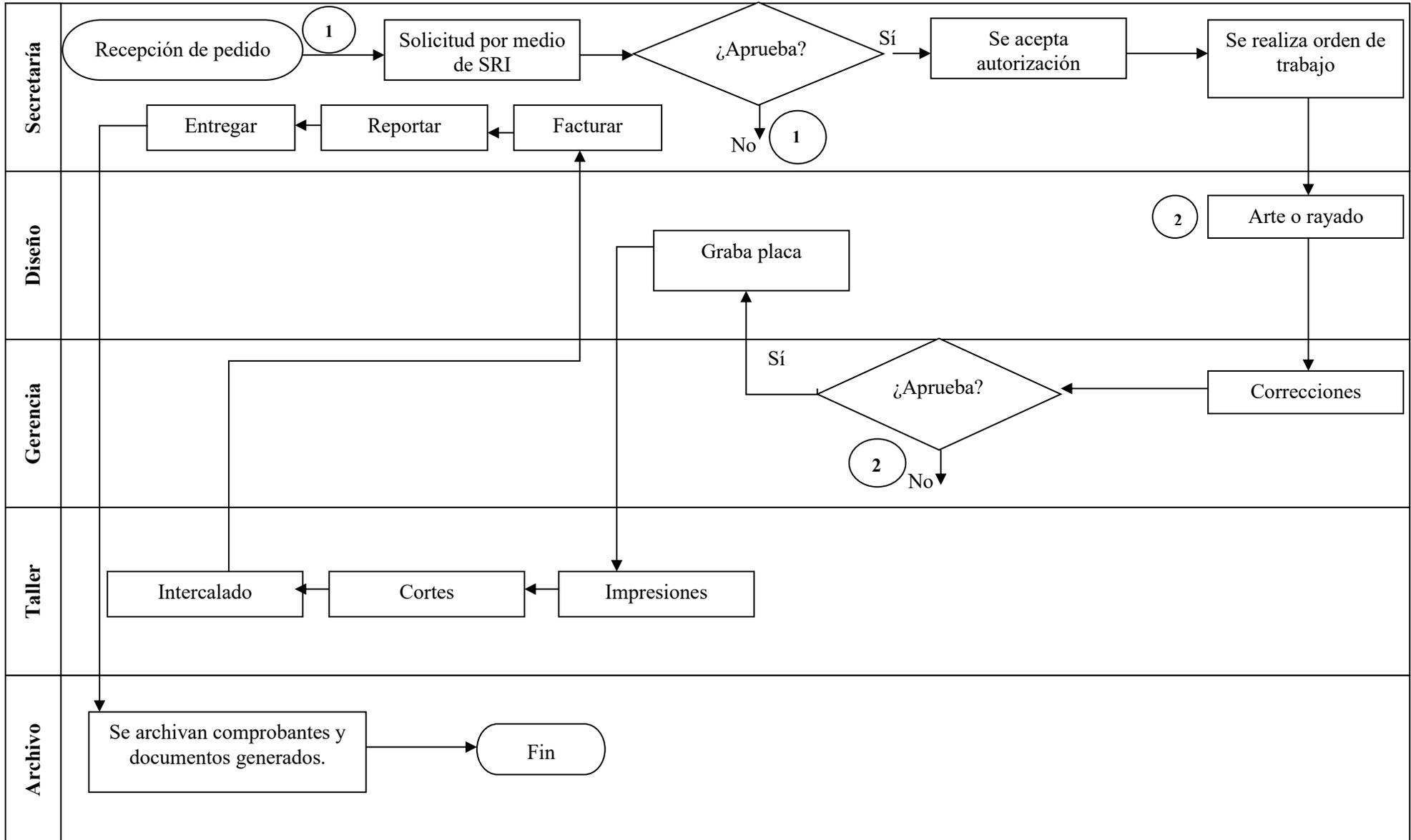
Con la aplicación del flujograma como una herramienta esencial para la gestión de la información se espera reducir considerablemente el margen de error, para que así halla un menor uso de recursos posibles y se brinde una mejor experiencia a los colaboradores estandarizando sus actividades a través de procesos establecidos de manera clara.

Se estima obtener resultados positivos con la implementación del flujograma y que se mejore considerablemente la gestión de la información para que así sus procesos documentales sean de calidad y no existan problemáticas como las mencionadas en el estudio de caso.

Se espera que el uso del flujograma sea de gran utilidad y funcionalidad en la Empresa Gráficas Guevara para que así se logre una gestión de información de calidad y ayude estandarizando los procesos documentales que se realizan en la misma disminuyendo así tiempos y costes.

A continuación, se presenta el boceto del diseño del flujograma de gestión de la información para los procesos documentales en la Empresa Gráficas Guevara:

**Flujograma de Procesos documentales para pedidos en la empresa Gráficas Guevara**



**Conector:**  
Indica que el proceso sigue donde se encuentre una figura igual 

**Decisión:**  
Incluye una pregunta donde sus respuestas sean si y no 