

<p><b>Centros Revista Científica Universitaria</b></p> <p>Volumen 12, número 2.</p> <p>Julio – Diciembre de 2023</p> <p>ISSN L 2953-3007 pp. 135-151</p> <p>Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y la dirección electrónica.</p> <p><a href="https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros">https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros</a></p>	
 <a href="https://www.latindex.org/">https://www.latindex.org/</a>	 <a href="http://amelica.org/">http://amelica.org/</a>

## **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN EN LA FACULTAD DE INFORMÁTICA, ELECTRÓNICA Y COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**

## **KNOWLEDGE MANAGEMENT AND COMMUNICATION IN THE FACULTY OF INFORMATICS, ELECTRONICS AND COMMUNICATION OF THE UNIVERSITY OF PANAMA**

Fabiola Montero

Universidad de Panamá-Panamá  
<https://orcid.org/0000-0002-4681-9471>  
fabiola.monterog@up.ac.pa

Francisco Royer

Universidad de Panamá-Panamá  
<https://orcid.org/0000-0002-9364-7035>  
francisco.royer@up.ac.pa

Angélica Pierre

Universidad de Panamá-Panamá  
<https://orcid.org/0000-0002-6854-7518>  
angelica.pierre@up.ac.pa

Yariela Hernández

Universidad de Panamá-Panamá  
<https://orcid.org/0000-0001-8373-9182>  
yariela.hernandez@up.ac.pa

Isis De Los Ríos

Universidad de Panamá-Panamá  
<https://orcid.org/0000-0003-2076-465X>  
[isis.delosrios@up.ac.pa](mailto:isis.delosrios@up.ac.pa)

DOI <https://doi.org/10.48204/j.centros.v12n2.a4045>

Recibido: 8 de marzo de 2023

Aceptado: 26 de junio de 2023

## Resumen

---

El objetivo de este artículo es plantear la situación actual de la gestión de conocimiento y comunicación en la Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación (FIEC) de la Universidad de Panamá, del personal administrativo y docente con cargos administrativos; esto se logró analizando los datos obtenidos de las encuestas, entrevistas al personal involucrado y la aplicación de otras técnicas como la observación y revisión de documentos. Se encontró que el intercambio de información entre las unidades administrativas de la FIEC, tanto internas como externas, no abarca todas las necesidades de gestión de conocimiento y comunicación, además no existe una metodología de trabajo estructurada. En este sentido, podemos deducir que nos enfrentamos ante un problema que afecta diversos procesos, por tal razón, inferimos que éstos deben ser sistematizados y automatizados para llevar a cabo un mejor control del manejo del conocimiento y la comunicación.

**Palabras clave:** Gestión, procesos, comunicación, conocimiento, documentación.

## Abstract

---

The objective of this article is to present the current situation of knowledge management and communication in the Faculty of Informatics, Electronics and Communication (FIEC) at the University of Panama, of the administrative and teaching staff with administrative positions; this was achieved by analyzing the data obtained from the surveys, interviews with the personnel involved and the application of other techniques such as observation and review of documents. It was found that the exchange of information between the administrative units, both internal and external, does not cover all the needs of knowledge management and communication, in addition there is no structured work methodology. In this sense, we can deduce that we are facing a problem that affects various processes,

for this reason, we infer that these must be automated to carry out a better control of knowledge management and communication.

## Introducción

---

Cada vez es más frecuente el uso de sistemas de gestión del conocimiento que son utilizados por todo tipo de organización para recolectar, almacenar, difundir contenidos y conocimiento digital, a todos los miembros de la organización que así lo requieran. Estos sistemas se apoyan en tecnologías de soporte como lo son los portales, motores de búsqueda, herramientas colaborativas y negocios sociales, y sistemas de gestión del aprendizaje, así como herramientas para la búsqueda de datos e información, almacenamiento de datos estructurados y no estructurados.

Dentro de una institución es fundamental una comunicación organizacional efectiva para poder cumplir los objetivos de mejora en sus procesos, aumentar su productividad y brindar buenos servicios a sus clientes.

Saló (2005) indica que la comunicación es un proceso complejo que implica la transmisión de información, la comprensión de esta y la respuesta a ella. También menciona que, en las organizaciones, la comunicación es fundamental para el éxito y la supervivencia de la empresa.

De Castro (2014), define la comunicación organización como “la comunicación organizacional es establecida por la propia empresa y es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum (correspondencia escrita) entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en Intranet, entre otras. (p. 6).

La comunicación organizacional tiene como objetivo crear relaciones entre el personal de la empresa y aquellas personas que no pertenecen a la misma, pero que

mantienen algún tipo de interés en la organización. El proceso de comunicación organizacional consiste en el envío y recepción de información, lo cual incluye el control de esta, a través de políticas o normas que generalmente son creadas por el personal involucrado en la comunicación.

Davenport (1997), nos señala que la gestión del conocimiento es aquel proceso sistemático de investigar, estructurar, depurar y exponer la información con el propósito de aumentar el entendimiento de los individuos en un área determinada de interés.

La gestión del conocimiento es el proceso en el que se diseñan e implementan sistemas que aseguran el control, la planificación, coordinación e implementación de los flujos de conocimiento dentro de una organización. Todo esto con el objetivo de fomentar el trabajo colaborativo, optimizar la capacidad de resolución de problemas y la creación de competencias esenciales.

De acuerdo con Gonzalez (2014), la relación de la gestión del conocimiento con la comunicación está dada en cuanto a que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son elementos transversales en los procesos de creación, transferencia y acumulación de la información como conocimiento.

Díaz y Ruíz (2021) indican que:

En la actualidad la gestión de los procesos y actividades diarias que se llevan cabo en las organizaciones incluyen cada vez más la necesidad de documentar el intercambio de la información entre las diferentes unidades que componen la organización. De manera tal que, la implementación de un sistema de gestión de conocimiento y comunicación por procesos debe contar con documentos que formen parte de las actividades cotidianas de la organización y es de importancia que estén ligados a los procesos que se gestionan. (p. 32)

En referencia a la importancia de contar con un sistema de gestión para la comunicación en universidades, Cerna (2017) menciona que:

La comunicación interna es esencial e indispensable para el logro de cumplimiento de objetivos institucionales, sea de carácter privado, público o de tipo social. Y la comunicación interna es un vehículo que ha permitido la mejora en los índices de eficacia y eficiencia de la gestión de los procesos en la universidad. Asimismo, ha cumplido con su rol de relevancia respecto al valor de la administración del conocimiento al interior de la organización. (pp. 94-95)

Según Rodríguez y Del Pino (2017), con respecto al alcance de la gestión de información y la gestión de la comunicación en los contextos organizacionales. Para estos autores la información y la comunicación constituyen elementos estratégicos para el desarrollo de las organizaciones contemporáneas. Se destaca una marcada dependencia a dos elementos institucionales de gran valor: la información y la comunicación, estableciendo una relación información-comunicación, para determinar que no puede existir comunicación sin información, así como la información requiere de un proceso comunicativo para que obtenga valor de uso.

Otro factor indispensable a nivel organizacional es el trabajo colaborativo, el cual es vital para la comunicación e interacción entre los miembros puesto que conlleva el alcance de los objetivos de la organización. Generalmente esta colaboración se apoya en el uso de plataformas tecnológicas o aplicaciones colaborativas, intranet y distintas redes sociales corporativas. Las personas y sus conocimientos son el activo dinámico intangible que maximiza la habilidad para innovar y con ella el valor de la empresa. Las organizaciones gradualmente dan mayor importancia al conocimiento como un elemento diferenciador.

La pandemia aceleró el uso de las tecnologías en todas las actividades del ser humano, y la falta de una comunicación adecuada fue bastante evidente. Es por esta razón, que es necesario realizar evaluaciones del uso actual de sus herramientas de comunicación. Sin embargo, se han utilizado diversas herramientas, no logrando en este momento centralizar en una única metodología para el manejo de nuestra información, la cual en su mayoría es sumamente sensible y exige una rápida difusión. Es evidente que la pandemia del covid-19, obligó a muchas instituciones a optar por el teletrabajo como una forma de seguir funcionando de manera remota. Esto afectó a todas las organizaciones del país, de una u otra forma, y la Universidad de Panamá no escapó a esta realidad y mucho menos la FIEC.

Diversos autores le dan importancia a la infraestructura de apoyo a la educación superior. En este sentido, Cano et. al. (2014) manifiestan que:

El nuevo contexto de la educación superior impone a las universidades la necesidad de disponer de adecuadas infraestructuras de conocimiento y comunicación que faciliten los procesos de información que fluyen diariamente en una institución universitaria. El crecimiento de la información de estos procesos, que, por lo general, es desordenado, requiere contar con una adecuada planificación, establecimiento de políticas, estructuración de los documentos, organización y almacenamiento adecuado de la información que facilite el manejo de la información y la documentación y a su vez la toma de decisiones. (pp. 22-24)

Actualmente, los mecanismos y canales de comunicación que actualmente son utilizados entre las unidades académicas y administrativas de la FIEC, para la gestión del conocimiento son redes sociales como: WhatsApp, Instagram, Facebook, Twitter. Además, se utiliza el sitio web de la FIEC y de la Universidad de Panamá, Microsoft Outlook y Microsoft Teams; todos estos de manera informal. La comunicación con grupos

de interés externos es a través de las redes sociales antes mencionadas, el correo electrónico y el sitio web.

En este contexto, el presente estudio está enfocado en la FIEC (Campus Central) de la Universidad de Panamá y tiene como objetivo plantear la situación actual de la gestión de conocimiento y comunicación entre el personal administrativo y docentes con cargos administrativos.

## **Materiales y Métodos**

---

Esta investigación es de tipo descriptiva, no experimental, exploratoria, la cual utilizará diversos tipos de instrumentos para recoger la información: encuestas, entrevistas, fuentes documentales y fuentes bibliográficas, legislaciones y normativas de la Universidad de Panamá, capacitaciones, entre otras.

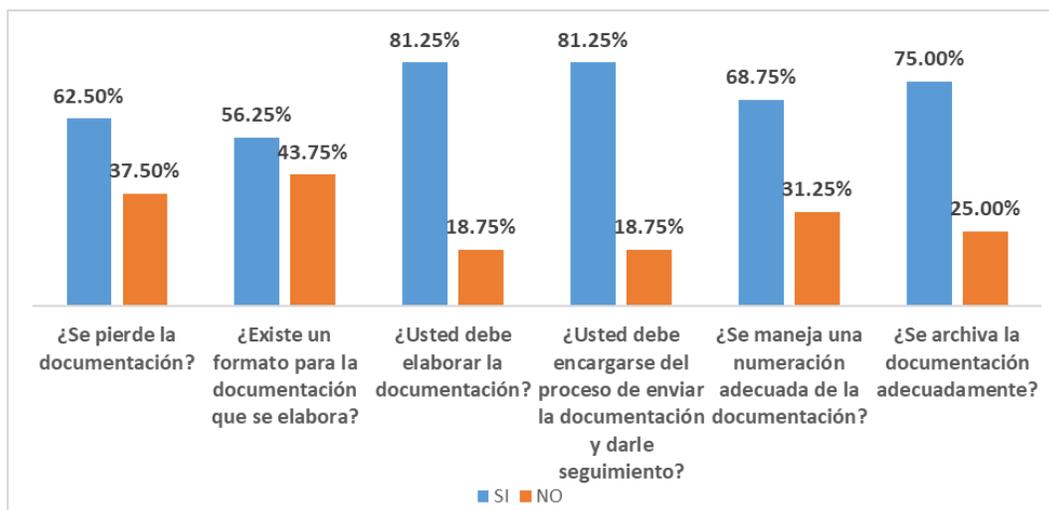
La población para este estudio fue el personal administrativo y los directores/coordinadores de las unidades administrativas de la FIEC (Campus Central). El estudio se realizó recopilando los datos relacionados al manejo de la información con el fin de comprender la situación actual respecto a este tema.

A la vez, se recopiló información de procesos similares que se han realizado en otras universidades y documentación propia de la FIEC. Seguidamente, se procedió al análisis de los datos obtenidos por los diversos instrumentos, utilizando gráficos que permitieron llevar a cabo este proceso de forma exhaustiva.

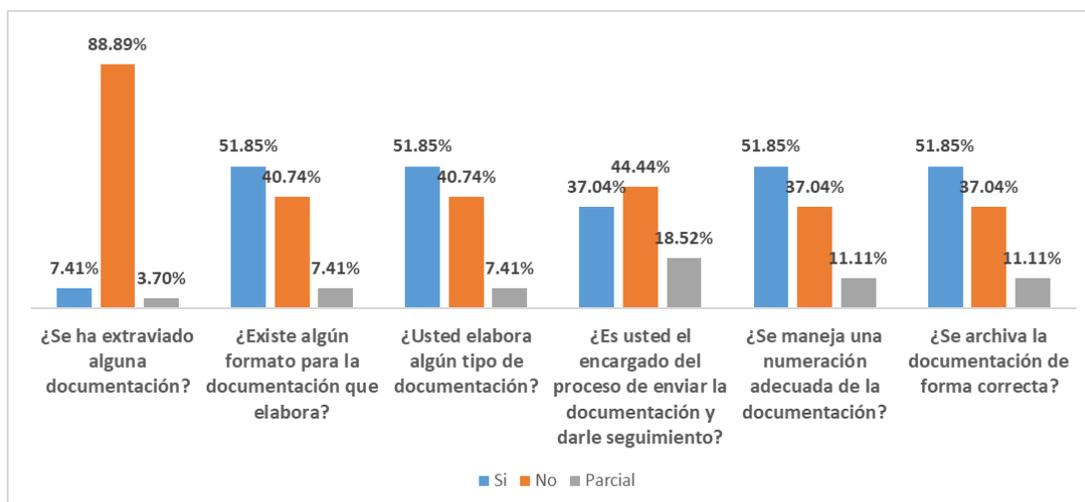
## **Resultados**

---

En la Figura 1, observamos que entre los inconvenientes que reportan los directores/coordinadores en sus actividades diarias, cobran mayor importancia la elaboración de la documentación; así como la numeración y archivo de la documentación.

**Figura 1*****Inconvenientes en el manejo de documentación, según directores/coordinadores***

Por otro lado, en la Figura 2 se indican algunos problemas que presenta el personal administrativo de la FIEC con relación al envío y recepción de la documentación dentro y fuera de la institución, destacándose el extravío de documentación, falta de formato adecuado y problemas al momento de archivar la documentación, entre otros aspectos.

**Figura 2*****Inconvenientes en el manejo de la documentación, según el personal administrativo***

En la Tabla 1, se aprecia las cantidades de equipo informático (computadoras, escáner, impresoras e impresoras con escáner) disponible en cada dirección y

coordinación de la FIEC. Es importante indicar que se agruparon algunas de las distintas direcciones y/o coordinaciones debido a que se encuentran en la misma área física. Además, podemos destacar que el personal administrativo posee al menos una computadora; y en general, este equipo se encuentra en buen estado.

**Tabla 1**

***Equipos tecnológicos disponibles en las direcciones y coordinaciones***

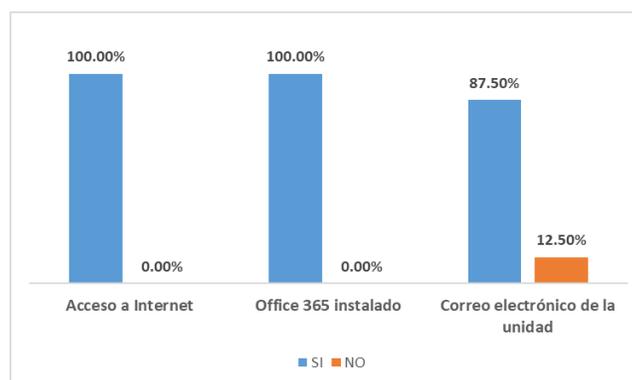
<b>Unidades</b>	<b>Computadoras</b>	<b>Escáner</b>	<b>Impresoras</b>	<b>Impresora/escáner</b>
Decanato y Vicedecanato	5	0	0	1
Departamentos	5	0	0	1
Escuelas	7	0	1	0
Investigación y Postgrado	4	1	2	0
CITIC	3	0	1	1
Información y Divulgación	3	0	0	0
Secretaría Administrativa	6	1	2	0
Admisión y Asuntos Estudiantiles	3	0	2	0
Servicios Técnicos Informáticos	70	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

En las Figuras 3 y 4, se visualiza que, en forma general, todos los directores/coordinadores, así como el personal administrativo encuestados, tiene internet y Microsoft 365 instalado en su equipo, mientras que la gran mayoría utiliza el correo electrónico institucional de la Universidad de Panamá.

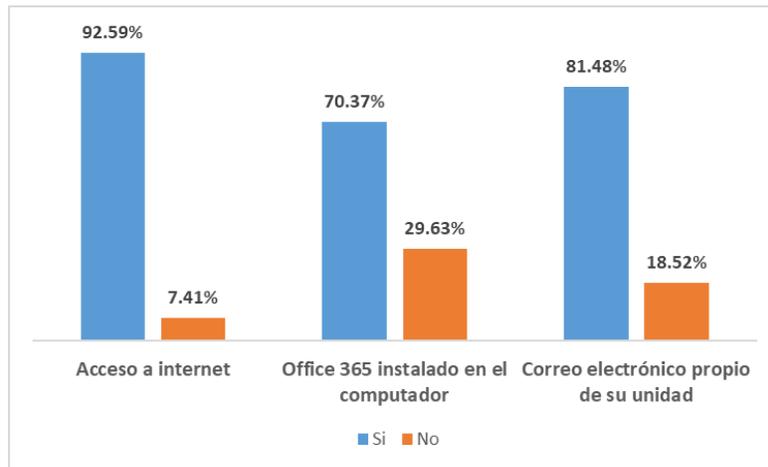
**Figura 3**

***Herramientas disponibles para directores/coordinadores***



**Figura 4**

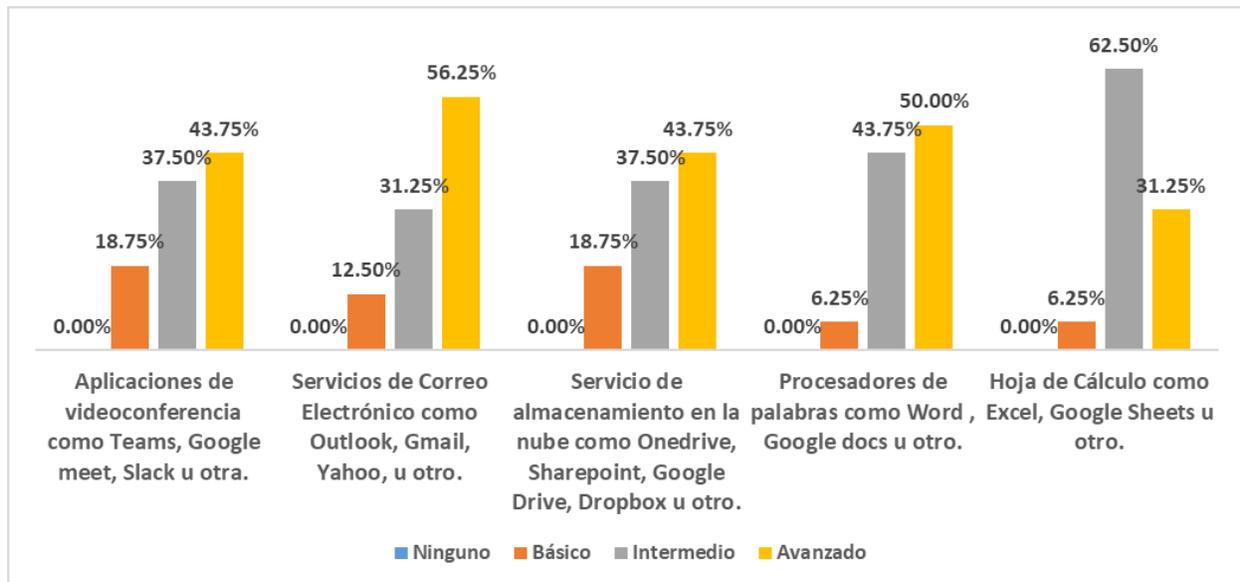
**Herramientas disponibles para el personal administrativo**

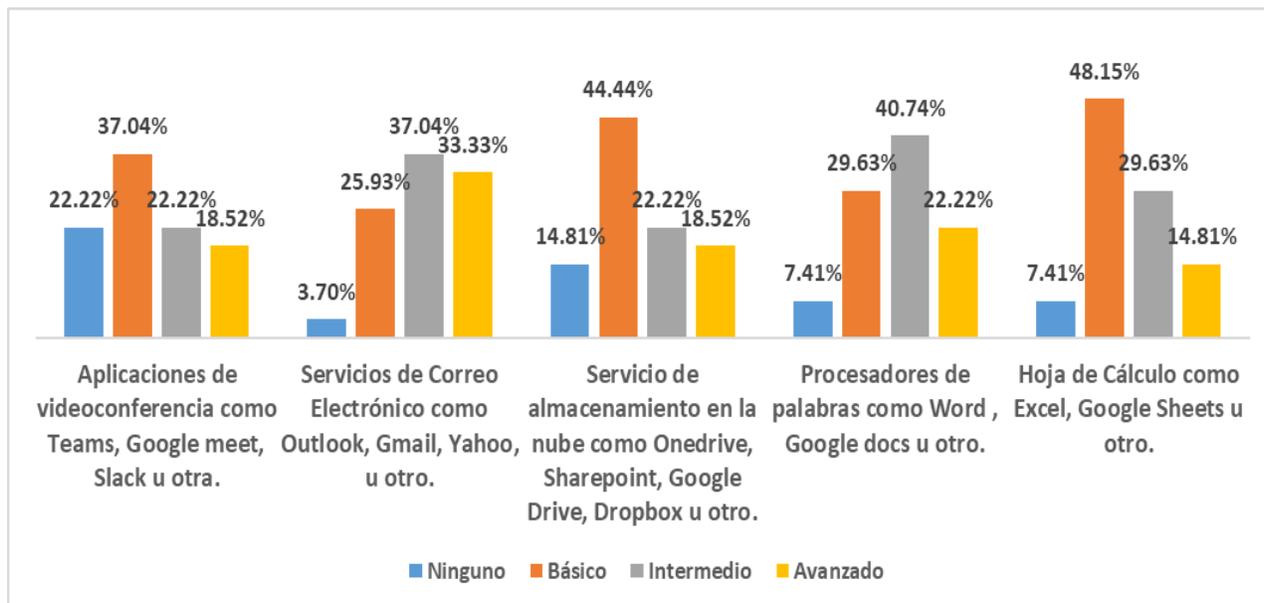


En las Figuras 5 y 6, se muestra la tendencia en el nivel de conocimiento de los directores/coordinadores y del personal administrativo, respecto a herramientas para el desarrollo de videoconferencias, servicios de correo electrónico, servicios de almacenamiento en la nube, procesadores de palabras y hojas de cálculo.

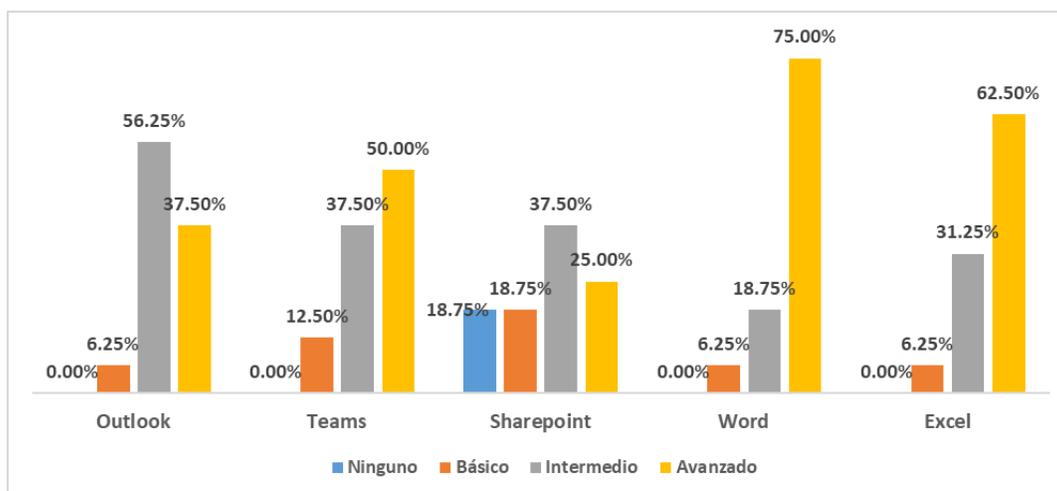
**Figura 5**

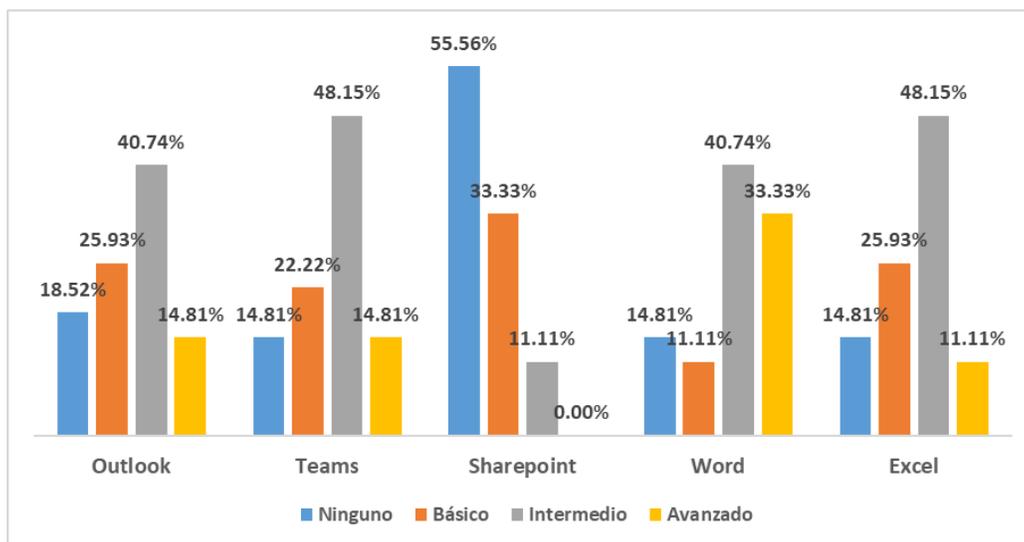
**Nivel de conocimiento de las herramientas por los directores/coordinadores**



**Figura 6****Nivel de conocimiento de las herramientas por el personal administrativo**

En las Figuras 7 y 8 se muestra el nivel de conocimiento de los directores/coordinadores y del personal administrativo, con respecto al conocimiento de las herramientas Outlook, Teams, SharePoint, Word y Excel de Microsoft 365.

**Figura 7****Nivel de conocimiento en el uso de herramientas por los directores/coordinadores**

**Figura 8*****Nivel de conocimiento en el uso de herramientas por los directores/coordinadores***

## Discusión

---

En el caso de nuestra investigación, destacamos que existe un problema real en el envío y recepción de documentación, tanto dentro como fuera de nuestra facultad. Se detectó una discrepancia en las respuestas a la pregunta “¿si se extravía la documentación en su unidad administrativa?”; en la encuesta al personal administrativo indica que la documentación no se extravía mientras que en la encuesta a directores/coordinadores nos indica lo contrario, ya que, en esta última, un elevado porcentaje de encuestados menciona que la documentación sí se extravía. Por otro lado, observamos que hay aspectos que se deben mejorar, como lo son: el formato y la numeración adecuada de la documentación, el proceso de archivo de documentos, el seguimiento a estos documentos y correspondencia. En general, estos últimos aspectos tienen mayor aceptación, pero deben mejorarse para evitar cualquier inconveniente, ya que toda esta documentación es de suma importancia para el correcto manejo de nuestra Facultad.

Respecto al equipo tecnológico disponible en las unidades administrativas de la FIEC, concluimos que este equipo cubre las necesidades básicas de las unidades

administrativas para funcionar correctamente. Sin embargo, en los comentarios se sugiere que se debe adquirir más equipos tecnológicos como computadoras, impresoras y escáneres.

Por otro lado, identificamos que los directores/coordinadores y el personal administrativo tienen disponibles herramientas y/o aplicaciones informáticas tales como internet, Microsoft 365 y correo electrónico institucional con los cuales pueden llevar a cabo sus actividades administrativas de forma adecuada. Esto representa una enorme ventaja en la búsqueda de una solución a corto o mediano plazo para la problemática de la comunicación, la cual se evidencia en las respuestas obtenidas.

Adicional a lo señalado, en relación a las herramientas informáticas más utilizadas para el desarrollo de videoconferencias, servicios de correo electrónico, servicios de almacenamiento en la nube, procesadores de palabras y hojas de cálculo, los directores/coordinadores poseen un nivel de conocimiento entre intermedio y avanzado; en comparación a la mayoría del personal administrativo, que posee un nivel de conocimiento entre básico e intermedio. Sin embargo, podemos observar, que se presenta un notable desconocimiento en herramientas para el desarrollo de videoconferencias y sobre el servicio de almacenamiento en la nube; incluso, existe un porcentaje significativo de administrativos que no poseen ningún nivel de conocimiento en estas herramientas informáticas.

Concluimos que gran parte de los funcionarios administrativos poseen un conocimiento entre básico e intermedio de las herramientas Word, Excel, Outlook y Teams, y no poseen conocimiento alguno sobre la herramienta Sharepoint. Debido a esto, se recomienda realizar capacitaciones en estas herramientas, tanto al personal administrativo como a los directores/coordinadores. Para el personal administrativo es necesario reforzar las herramientas Word, Excel, Outlook y Teams, ya que hay un grupo significativo que no tiene ningún conocimiento en ellas; y respecto a la herramienta Sharepoint, un número importante de encuestados no posee conocimiento o tiene un conocimiento básico de esta aplicación, por esto, la capacitación en esta herramienta

debe ser más exhaustiva. Por otro lado, entre los directores/coordinadores la situación es ligeramente diferente, ya que, respecto a Outlook, Teams, Word y Excel poseen un conocimiento avanzado, y en relación a Sharepoint poseen un conocimiento limitado.

Sobre el tema investigado, hemos encontrado estudios que revisan la temática, y que algunos casos, sus resultados se asemejan a los nuestros. Aristizábal (2015), en su investigación comparativa de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad, realizó las siguientes actividades: entrevistas y técnicas de grupos focales con los comunicadores y directivos de las unidades administrativas y académicas, se revisó documentación sobre sistemas de comunicaciones en universidades, normas de gestión de calidad, entre otros. Esto se llevó a cabo en la Universidad Nacional de Colombia y en la Universidad de Antioquia y se encontró que la situación era similar en ambas universidades, por lo que pudieron utilizar las mismas variables para realizar el estudio. A través del análisis se observó, por ejemplo, que la integración entre el sistema de comunicación central y el flujo de información entre esta y las unidades académicas era muy baja y no poseían políticas definidas para la gestión de la comunicación.

En el trabajo realizado por Vásconez et. al (2018) se implementaron diversos procesos para la elaboración, modificación, almacenamiento y búsqueda de documentos, a la vez se normalizaron los procesos realizados por el personal encargado de las secretarías y direcciones de escuelas de las unidades académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, a través de un Sistema de gestión documental utilizando el proceso de desarrollo SCRUM.

También Toscano y Chillagana (2019), realizaron análisis del proceso documental para el Departamento de Archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador, donde escogieron los elementos del sistema de gestión documental y posteriormente, realizaron una propuesta de un sistema de gestión documental para dicha Facultad.

Cortés et. al (2019), en su trabajo de investigación titulado La importancia de la gestión del conocimiento en los medios de comunicación en una institución educativa en México concluyen que en un medio de comunicación es importante tratar de diseñar estrategias y sistemas o modelos basados en la gestión del conocimiento para una administración óptima de los recursos en una primera etapa y en una segunda etapa, generar recursos propios que permitan un crecimiento y desarrollo sostenible. En este sentido, validaron su hipótesis de que la gestión del conocimiento afecta la productividad de los medios de comunicación, pudiendo así identificar su importancia en la comunicación.

Flores (2019), presentó propuestas de mejora para el sistema de comunicación interna en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, a través de una muestra entre los miembros de la institución donde 25 eran administrativos, 542 estudiantes y 60 profesores a los cuales se le aplicaron encuestas. Además, se utilizó la técnica de grupo focal utilizando 6 estudiantes. Como medio para solucionar y mejorar los problemas de comunicación interna utilizaron la estrategia de benchmarking competitivo. Los resultados obtenidos permitieron comprender la situación actual de la comunicación interna en la Facultad.

Por otro lado, Egea (2021), en su trabajo titulado Elaboración de un Plan de Adopción de 365 en la Universidad Politécnica de Cartagena propuso contar con un modelo de colaboración a través del diseño de un plan para mayor utilización de Microsoft 365, acompañado de un sistema de gobierno en la Universidad Politécnica de Cartagena, con el objetivo de ayudar a los distintos estamentos que componen la universidad a compartir y colaborar de manera eficaz con la utilización de Teams, SharePoint y las diferentes aplicaciones de la PowerPlatform.

En este proyecto primero se definió el plan de trabajo a seguir, posteriormente se realizó un estudio de las aplicaciones de colaboración existentes del ámbito educativo, se realizó un estudio de las herramientas de office, se diseñó un plan y modelo de gobierno para cada una de las aplicaciones de Microsoft 365 que se utilizarán. Para la

prueba se utilizó al departamento de Matemática Aplicada y Estadística como modelo piloto y finalmente se realiza una validación de la propuesta de adopción del Microsoft 365 previo a su implementación.

Gavilanes y Chasi (2022), en su investigación titulada Sistema de Correspondencia Cero Papeles de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, plantearon como importante la sensibilización en el valor de los adelantos tecnológicos mediante un sistema de correspondencia cero papeles, el cual debería tener la capacidad de gestionar la información con la reducción sistemática del uso del papel, mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por medios electrónicos, a través de la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos.

## Referencias Bibliográficas

---

- Aristizábal Giraldo, M. E. (2015). *Estudio comparativo de la gestión de la comunicación interna en universidades públicas con acreditación de alta calidad en Antioquia*. Medellín. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/2557>
- Cano Inclán, A., Campillo Torres, I., y Cuesta Rodríguez, F. (2014). Sistema de gestión de información para la educación superior. *Ciencias de la Información*, 45 (2), 21-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181432443004>
- Cerna, Díaz, F. A. (2017). *Lineamientos para el diseño de un sistema de comunicación interna para la Dirección de Educación Continua (DEC) de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9754>
- Cortés, L., Guerrero, S., Muriel, V. (2019), *La importancia de la gestión del conocimiento en los medios de comunicación en una institución educativa en México*. <https://www.redalyc.org/journal/687/68766646003/html/>
- Davenport, T., Prusak, L. (1998). *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business Scholl Press.
- De Castro de Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional (1.ª ed.)*. Editorial Universidad del Norte. <https://editorial.uninorte.edu.co/gpd-comunicacion-organizacional.html>

- Díaz Suárez, Y., Junco Vázquez, T. O., Ruíz González, M. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378369433003>
- Egea Caballero, F. J. (2021). *Elaboración de un plan de adopción de 365 en la Universidad Politécnica de Cartagena*. [Tesis de Grado. Universidad Politécnica de Cartagena, Colombia]. <https://repositorio.upct.es/handle/10317/9170>
- Flores Carvajal, L. I. (2019). *Propuesta de mejora para el sistema de comunicación interna en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/45824>
- Gavilanes López, W. L., Chasi Guamán, D. T. (s.f.). *Sistema de correspondencia cero papeles y su incidencia en la gestión de la información del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato. Trabajo de Investigación*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12392>
- Gonzalvez, M. A., Toledo, O. A., y Rodriguez, A. R. (2014). The management and construction of knowledge as an innovation strategy for collaborative learning through the use and creation of learning communities and networks. *International Journal of Knowledge Management (IJKM)*, 10(4), 38-49. <http://doi.org/10.4018/ijkm.2014100103>
- Rodríguez Cruz, Y., y Del Pino Más, T. (2017). *Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales*. *Alcance*, 6(14), 3-31. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702017000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000300002&lng=es&tlng=es).
- Saló, N. (2005). *Aprender a comunicarse en las organizaciones*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Toscano Vizcaino, S., y Chillagana Quilachamín, J. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis de Maestría. Universidad Central del Ecuador, Quito]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20732>
- Vásconez Portilla, D., López Sevilla, G., Medina Chicaiza, R., y Freire Aillón, T. (2018). *Gestión documental basado en sharepoint para potenciar los procesos académicos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Ambato*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2707>