



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL  
CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en  
Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autores:

Guamán Yupangui Eugenia Noemí

Ninasunta Tocte Karina Guissela

Tutor:

Mg. Galo Alfredo Flores Lagla

**Latacunga-Ecuador**

Agosto - 2022

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Guamán Yupangui Eugenia Noemí y Ninasunta Tocte Karina Guissela declaro ser autoras del presente proyecto de investigación: La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, siendo Mg. Flores Lagla Galo Alfredo tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales”.

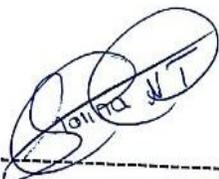
Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



---

GUAMAN YUPANGUI EUGENIA NOEMI

C.I. 055027345-2



---

NINASUNTA TOCTE KARINA GUISSELA

C.I. 050400014-2

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí”, de Guamán Yupangui Eugenia Noemí y Ninasunta Tocte Karina Guissela, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Agosto, 2022

Firma:



Mg. Galo Alfredo Flores Lagla

CC. 0501857213

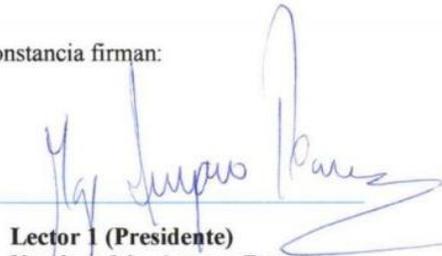
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Guamán Yupangui Eugenia Noemi y Ninasunta Tocte Karina Guissela con el título de Proyecto de Investigación: La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

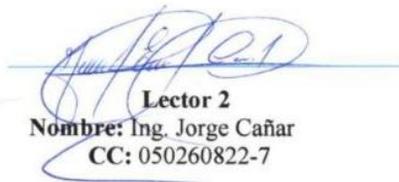
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 18 de agosto, 2022

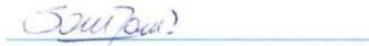
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
**Nombre:** Mg. Amparo Romero  
**CC:** 050136918-5



**Lector 2**  
**Nombre:** Ing. Jorge Cañar  
**CC:** 050260822-7



**Lector 3**  
**Nombre:** Mba. Santiago Ramirez  
**CC:** 171306540-5

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo investigativo le agradezco principalmente a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida de sabiduría para dar un escalón más en mi vida.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mis hermanos (os), especialmente a Mishelle por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindo a lo largo de esta etapa de mi vida.

Al Mg. Galo Flores, guía tutor del proyecto de investigación, por su valiosa paciencia y la capacidad que tuvo hacia mí al revisar constantemente el trabajo quien con sus conocimientos pudo guiarme de manera positiva para culminar este proyecto.

Eugenia Noemí Guamán Yupangui.

## **DEDICATORIA**

Este proyecto investigativo está dedicado a:

Dios quien ha sido mi guía de luz y fortaleza que ha estado conmigo siempre.

A mis padres Luis y María quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por el ejemplo de esfuerzo y valentía. A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi amiga Karina, por apoyarme cuando más la necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día de este largo trayecto.

Eugenia Noemí Guamán Yupangui

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme salud, fortaleza, y la fuerza necesaria y a mis padres Alberto, Lucinda por su apoyo incondicional, y por haber estado conmigo siempre en los momentos que más lo necesitaba, de haberme permitido culminar los estudios un escalón más en mi vida con gran responsabilidad, mi compañera de trabajo Noemí por demostrar paciencia y comprensión y sobre todo su gran apoyo. A los docentes quienes impartieron conocimientos a lo largo de la vida estudiantil.

A mi querida Alma Mater Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Karina Guissela Ninasunta Tocte

## **DEDICATORIA**

Dedico especialmente este proyecto de investigación con todo mi amor y cariño a Dios quien me ha dado la luz de mi vida brindando la sabiduría y fuerza y haberme permitido llegar a este momento tan importante.

A mi amado hijo Isaac mi fuente de inspiración y motivación para poder superarme día tras día para así lograr culminar los estudios y tener días mejores.

A mis hermanos Nancy, Mélida, Fernando, Ximena, por ser la razón de apoyo, quienes en el transcurso de mi vida han compartido alegrías y tristezas la ayuda incondicional que reflejaron con valores y motivaron constantemente para alcanzar esta meta.

Karina Guissela Ninasunta Tocte

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

**TITULO:** “La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.”

**Autor/es:** Guamán Yupangui Eugenia Noemi

**Ninasunta Tocte Karina Guissela**

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo está enfocado en determinar como la Gestión Documental incide en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, para lo cual se realizó un diagnóstico de la situación actual sobre cómo se aplica la Gestión Documental en las diferentes áreas de trabajo y en base al análisis desarrollado plantear la propuesta de un plan de mejoras que beneficie al desempeño laboral de los funcionarios, tomando alternativas que permitan mejorar la Gestión Documental, los procesos administrativos y una buena comunicación para el usuario. En la institución se aplicó la metodología de carácter cuantitativo, nivel descriptivo, como técnica se empleó la encuesta validada mediante juicio de expertos y como instrumento el cuestionario que fue elaborado mediante la escala de Likert con 17 ítems. La población y muestra es todo el personal que labora en la institución que corresponde a 35 personas. Además, en los resultados se comprobó que el 74% tiene problemas en la organización de la información, un 97% considera que la adecuada gestión de los documentos permitirán mejorar los procesos administrativos y el 100% de los encuestados consideran que la Gestión Documental beneficia al cliente, esto conlleva a que en la institución exista una adecuada toma de decisiones; estos resultados permitieron la elaboración del plan de mejoras para la institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. Adicionalmente, los beneficiarios directos serán los empleados y los beneficiarios indirectos los usuarios que acuden a la entidad a realizar diferentes trámites. Por último, una adecuada Gestión Documental en una empresa se lo reconoce por la eficacia y eficiencia en dar solución a los diferentes tramites que se dan día a día, la ejecución del plan de mejoras permitirá tener organizado la información física y digital, ahorrar tiempo en los procesos de archivo, mejorar el acceso a la información, preservar los documentos con mayor control y seguridad.

**Palabras clave:** Gestión Documental, procesos administrativos, archivo.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TOPIC:** “The Documentary Management in the administrative processes into Fire Department of the Pujilí Canton”.

**Authors:** Guamán Yupangui Eugenia Noemi

Ninasunta Tocte Karina Guissela

### ABSTRACT

The current research work is focused on determining how Document Management affects the administrative processes in the Fire Department from Pujilí Canton, which it was made a current situation diagnosis onto how Document Management is applied in the work different areas and based on the developed analysis, it proposes an improvement plan, what benefits the officials job performance, by taking alternatives, which allow improving Document Management, administrative processes and good communication for the user. Into institution, it was applied the quantitative nature, descriptive level methodology, as a technique, it was used the validated survey by expert judgment and as an instrument, the questionnaire, what was elaborated, by means the Likert scale with 17 items. The population and sample are all the staff, who works in the institution, what corresponds to 35 people. Furthermore, in the results, it was checked, what 74% have problems in the information organization, 97% consider that proper document management will improve administrative processes and respondents 100% consider, what Document Management benefits the client, these leads, what the institution, it exists an adequate decision making; these results allowed the improvement plan elaboration for the institution from Pujilí Canton Fire Department. Furthermore, the direct beneficiaries will be the employees and the indirect beneficiaries, the users, who come to the entity to perform different procedures. At the end, a proper Document Management in an enterprise is recognized for its effectiveness and efficiency into providing solutions to the different procedures, which give on a daily basis, the improvement plan execution will allow to have the organized physical and digital information, save time into file processes, improve access to information, preserve documents with greater control and security.

**Keywords:** Document Management, administrative processes, attention, files.

## AVAL DE TRADUCCION



CENTRO  
DE IDIOMAS

### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del trabajo de titulación cuyo título versa: **“LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ”**, presentado por: **Guamán Yupangui Eugenia Noemi y Ninasunta Tocte Karina Guissela**, estudiantes de la Carrera de: **Secretariado Ejecutivo Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2022

Atentamente,

Mg. Marco Beltrán



CENTRO  
DE IDIOMAS

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502666514**

## INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN .....	viii
AVAL DE TRADUCCION .....	x
INDICE GENERAL .....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
3. Formulación del problema .....	4
4. Justificación .....	4
5. OBJETIVOS .....	6
5.1. Objetivo general .....	6
5.2. Objetivos específicos .....	6
6. Beneficiarios del proyecto .....	7
CAPITULO I .....	8
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....	8
7.1. La Gestión Documental .....	8
7.1.1. Elementos de recepción: .....	9
7.1.2. Elementos de tramitación:.....	9

7.1.3. Elementos de archivo: .....	10
7.2. Ventajas de la Gestión Documental .....	10
7.3. La Gestión Documental y la toma de decisiones .....	11
7.3.1. Sistema de Gestión Documental .....	11
7.3.2. Componentes tecnológicos del Sistema de Gestión Documental .....	13
7.3.3. Concepto de documento .....	13
7.4. El Ciclo Vital de los Documentos .....	14
7.5. El ciclo de vida de los documentos.....	16
7.6. Programas de conservación de los documentos.....	17
7.7. Deterioro en los Bienes Documentales.....	18
7.7.1. Medioambientales.....	18
7.7.2. Clasificación y codificación documental.....	20
7.7.3. Sistema de registro de documentos .....	20
7.8. Normativas de la Gestión Documental.....	21
7.9. Concepto de Archivo.....	22
7.9.1. Clases de archivo.....	23
7.11. La archivística .....	26
7.11.1. Instrumentos de la Archivística.....	26
7.12. Procesos Administrativos.....	28
7.12.1. Fases del proceso administrativo.....	29
7.13. Servicio y Atención al Cliente .....	30

CAPÍTULO II.....	32
8. METODOLOGÍA EMPLEADA .....	32
8.1. Investigación Bibliográfica .....	32
8.2. Investigación cuantitativa – descriptiva .....	32
8.3. Método de observación directa .....	33
8.4. Método inductivo.....	33
8.5. Variables dependiente e independiente .....	33
8.5.1. Operacionalización de variables .....	34
9. Hipótesis .....	34
10. Población.....	34
11. Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	35
12. Juicio de expertos .....	36
13. Análisis y discusión de los resultados.....	36
14. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA .....	56
14.1. Fase de integración.....	57
14.3. Estructura organizacional propuesta .....	60
15 IMPACTOS TÉCNICO, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS .....	61
15.1. Impacto técnico .....	61
15.2. Impacto social .....	61
15.3. Impacto ambiental.....	61
15.4. Impacto económico .....	62
16. PROPUESTA.....	63

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	64
2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA .....	65
3. DIRECCIÓN Y UBICACIÓN .....	66
4. Introducción .....	66
5. Objetivos alcanzados .....	67
6. Problema .....	68
7. Desarrollo de la propuesta o soluciones .....	69
8. Fases de Implementación del plan de mejoras.....	74
9. Coste/cronograma .....	75
1. Recursos Requeridos.....	76
2. Resumen ejecutivo.....	77
17. CONCLUSIONES .....	78
18. RECOMENDACIONES.....	80
19. BIBLIOGRAFIA .....	81
20. ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de los objetivos .....	7
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de los objetivos .....	7
<b>Tabla 3.</b> Etapas del proceso administrativo. ....	30
<b>Tabla 4.</b> Operacionalización de las variables.....	34
<b>Tabla 5.</b> Importancia de los documentos administrativos en la institución .....	37
<b>Tabla 6.</b> ¿Tienen dificultades en la organización de la información?.....	38
<b>Tabla 7.</b> ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información? .....	39
<b>Tabla 8.</b> ¿La atención y servicio a los clientes es inmediato?.....	40
<b>Tabla 9.</b> ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna? .....	41
<b>Tabla 10.</b> ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos? .....	42
<b>Tabla 11.</b> ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?.....	43
<b>Tabla 12.</b> ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro? .....	44
<b>Tabla 13.</b> ¿Considera Ud. que el manejo de información digital permitirá salvaguardar y sacar respaldos de la información? .....	45
<b>Tabla 14.</b> ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia? .....	46
<b>Tabla 15.</b> ¿Cree Ud. qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?.....	48
<b>Tabla 16.</b> ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución? .....	49
<b>Tabla 17.</b> ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo? .....	50
<b>Tabla 18.</b> ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado? .....	51
<b>Tabla 19.</b> ¿La información en la institución se almacena de manera?.....	52
<b>Tabla 20.</b> Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:.....	53
<b>Tabla 21.</b> Seleccione el tipo o tipos de instrumentos archivísticos que utiliza para la Gestión Documental: .....	54

<b>Tabla 22.</b> Impactos económicos del proyecto .....	62
<b>Tabla 23.</b> Implementación del plan de mejoras .....	74
<b>Tabla 24.</b> Coste, Cronograma y Actividades .....	75
<b>Tabla 25.</b> Talento Humano.....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> ¿Es importante el manejo de los documentos administrativos en la institución?.....	37
<b>Gráfico 2.</b> ¿Tienen dificultades en la organización de la información?.....	38
<b>Gráfico 3.</b> ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información? .....	39
<b>Gráfico 4.</b> ¿La atención y servicio a los clientes es inmediato? .....	40
<b>Gráfico 5.</b> ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?.....	41
<b>Gráfico 6.</b> ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos? .....	42
<b>Gráfico 7.</b> ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?.....	43
<b>Gráfico 8.</b> ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro? .....	44
<b>Gráfico 9.</b> ¿Considera Ud. que el manejo de información digital permitirá salvaguardar y sacar respaldos de la información? .....	46
<b>Gráfico 10.</b> ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?.....	47
<b>Gráfico 11.</b> ¿Cree Ud. qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?.....	48
<b>Gráfico 12.</b> ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución? .....	49
<b>Gráfico 13.</b> ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo? .....	50
<b>Gráfico 14.</b> ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado? .....	51
<b>Gráfico 15.</b> ¿La información en la institución se almacena de manera?.....	52

**Gráfico 16.** Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:..... 53

**Gráfico 17.** Seleccione el tipo o tipos de instrumentos archivísticos que utiliza para la Gestión Documental: ..... 55

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

**Fecha de inicio:** octubre 2021

**Fecha de finalización:** agosto 2022

**Lugar de ejecución:**

Pujilí-Cotopaxi-zona3 Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, Monumento del danzante, Av. Velasco Ibarra

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

No corresponde

**Grupo de investigación**

Tutor: Mg. Galo Alfredo Flores Lagla

Eugenia Noemí Guamán Yupangui

Karina Guissela Ninasunta Tocte

**Equipo de Trabajo:**

Eugenia Noemí Guamán Yupangui

Karina Guissela Ninasunta Tocte

**Área de Conocimiento:**

Gestión Documental

**Línea de investigación:**

Administración y económica para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Gestión administrativa, Servicio al cliente y TIC.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La evolución teórica y metodológica de la archivística obedece a la masiva producción de documentos en las organizaciones; fenómeno característico de las actividades secretariales que desde mediados del siglo XX propone métodos y sistemas de trabajo disponibles para la organización, control, supervisión, modernización y conservación de archivos con la finalidad de mantener ordenada la documentación.

La aglomeración de documentos en instituciones públicas y privadas prevalece en nuestros tiempos, afectando la organización y conservación de los archivos por la falta de difusión de normas y procedimientos que conlleven al manejo adecuado de la información, dificultando el seguimiento y control de los documentos que se generan diariamente e incumpliendo con las normas establecidas para organizar, clasificar, y archivar la documentación. De acuerdo con Aguirre (2014) señala que la organización de la gran cantidad de documentos que existen en las entidades desde hace varios años atrás se viene dificultando por la falta de conocimiento de los procesos administrativos y normativas que existe para poder hacer un registro apropiado dentro de la institución.

Según la autora (Ramón, 2013, como se citó en, Aguirre, 2014) menciona que: “Cada vez es más complicado establecer un eficaz control técnico e intelectual de la información producida en las instituciones, pues, a la gestión administrativa le es difícil disponer de recursos, espacios, mobiliario suficiente y adecuado para su control material” (p.3). Las autoras consideran que para manejar la información de una institución anteriormente no se necesitaba utilizar herramientas tecnológicas para su organización, ya que los documentos se ingresaban de manera física y se ubicaba en estanterías y archivadores donde se almacenaba documentos que beneficiaba a la organización.

En el Ecuador las instituciones han dado pasos firmes al usar los archivos como una herramienta fundamental como recurso sustancial en la cultura democrática de transparencia, ingreso a la información y rendición de cuentas; no obstante es importante destacar que la gestión de documentos no se ocupa solamente de la labor de archivar los documentos, sino que además incide en la administración total de los archivos desde que se producen hasta que, eventualmente, se seleccionan como información histórica (Aguirre, 2014, p.4).

Así mismo, la información es un elemento importante en una empresa, porque contiene datos relevantes desde su creación, es decir almacena documentación histórica para la memoria colectiva salvaguardando su integridad. La organización del archivo en varias instituciones públicas y privadas es organizada de acuerdo con el criterio de la persona encargada, debido a la escasa capacitación en el manejo de técnicas, estrategias, procedimientos de archivo limitando el procedimiento por el ordenamiento cronológico, numérico y alfabético.

También, el archivo es uno de los instrumentos más importantes, ya que en él se custodia los registros, documentos de interés de una institución. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una institución en forma sistemática se lo conoce como tratamiento archivístico. Toda institución posee información importante, pero lamentablemente en el Ecuador no existe una política que rijan la organización de los mismos, ya que cada institución productora de documentación utiliza su propio sistema basado en la normativa interna y adoptan procedimientos que consideren más convenientes, de acuerdo a las necesidades de la institución y a la naturaleza de los documentos.

En la Provincia de Cotopaxi, es factible señalar que el problema de la gestión documental es la falta de recursos económicos, materiales y tecnológicos para conservar y gestionar la documentación de forma eficiente y en condiciones físicas y digitales apropiadas, esta carencia podría perjudicar de forma importante la accesibilidad y demora en la ejecución de los trámites administrativos y por ende ocasiona una mala atención a los clientes.

En la institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí diariamente se generan documentos como: oficios, solicitudes, memorandos, informes, etc. Estos documentos son emitidos, y no tienen un registro de almacenamiento documental; en caso de solicitar la información la búsqueda de estos documentos puede resultar agotadora y en último de los casos que la información se extravíe.

Adicionalmente, la gestión documental tiene un efecto importante en la optimización de la transparencia de la Gestión pública. La transparencia asegurar la entrada efectiva de la ciudadanía a la información pública a partir del diseño de los sistemas de administración documental (Martínez, 2017, p.1).

### **3. Formulación del problema**

¿De qué manera se podría mejorar los procesos administrativos en el cuerpo de bomberos del cantón Pujilí?

### **4. Justificación**

La información y la documentación en la actualidad es un recurso necesario e importante que toda empresa guarda celosamente, ya que en él se registran gigantes volúmenes de documentos que garantizan todos los hechos, sucesos, acontecimientos e historia de la organización; por esta razón, se necesita que exista un espacio designado

exclusivamente para el reposo y conservación de los documentos, con el fin de tener una accesibilidad adecuada (Valle, 2016, p.8).

En el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí se debería aplicar los instrumentos archivísticos, mismos que permitirán organizar y ordenar la información aplicando técnicas de codificación, clasificación, foliación, organización de documentos en archivadores y estanterías, en un espacio físico a temperatura adecuada. Esto permitirá dar solución a problemas de almacenamiento, respaldos, duplicación de información, acceso a la documentación y sobre todo a mejorar la atención y servicio al cliente.

Adicionalmente, la innovación es un elemento fundamental dentro de las instituciones públicas y privadas, razón por la cual es necesario y urgente que la información sea almacenamiento de manera física y digital. No es conveniente que documentos importantes estén almacenados solamente en archivadores y estanterías de manera física ya que podrían sufrir algún daño o pérdida de estos, luego de hacer un expurgo documental la información debe ser organizada y clasificada en archivos de gestión, histórica y los que ya cumplieron su vida útil sean destruidos o almacenados en una bodega. Tener la información bien organizada, ordenada y digitalizada permitirá brindar una mejor administración y gestión documental logrando con ello mejorar los procesos administrativos, brindar una mejor atención y servicio a los clientes y sobre todo una mejor conservación de los documentos.

La institución en la actualidad no cuenta con un sistema de gestión documental que facilite a los empleados el desarrollo de sus funciones diarias. Se presenta una desorganización en el manejo de la documentación en todas las áreas de la entidad, generando retrasos en los procesos y pérdidas de documentos, producto de esto la institución comete en altos costos administrativos. Razón por la cual, la implementación

de un software de gestión documental SGD será una herramienta que permitirá satisfacer las necesidades de los empleados y visitantes; permitirá atender requerimientos mediante el uso de estatutos legales y normativos vigentes, para el fomento de una cultura de transparencia en la institución.

Por consiguiente, la investigación es factible ya que permitirá conocer a profundidad, el quehacer de la institución y brindar un aporte a la misma para su mejor funcionamiento. Será de gran importancia para la entidad porque permitirá tener una visión clara de la situación actual en lo que respecta a su desempeño administrativo, de esta manera los directivos del cuerpo de bomberos de Pujilí, podrán tomar decisiones para una mejora continua enfocada en la administración, gestión documental y los procesos administrativos de la institución; de la misma manera esta mejora permitirá brindar mejor atención y servicio al cliente que diariamente se acerca a la entidad para solventar sus necesidades y gestiones,

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo general**

Desarrollar un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí.

### **5.2. Objetivos específicos**

- Describir los procesos de Gestión Documental.
- Diagnosticar los procesos de Gestión Documental.
- Proponer un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí.

### 5.3. Operacionalización de los objetivos

**Tabla 1.** Operacionalización de los objetivos

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Producto
Describir los procesos de Gestión Documental.	Levantamiento de la información y recolección de datos mediante la encuesta.	Semana 6-8 (Primera Etapa)	Instrumento para la recolección de la información.  encuesta
Diagnosticar los procesos de Gestión Documental.	Análisis de la información obtenida a través de la encuesta.	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	Representación de los resultados.
Proponer un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí.	Desarrollar el plan de mejoras sobre la Gestión Documental en la institución.	Semana 14-16 (Tercera Etapa)	Presentación del plan de mejoras a la institución.

Fuente: Las Investigadoras

## 6. Beneficiarios del proyecto

Los beneficiarios directos serán los servidores públicos que trabajan en la entidad del Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí que diariamente manejan grandes cantidades de información. Por otro lado, los beneficiarios indirectos serán los usuarios o clientes que se acercan día a día a la entidad para requerir alguna información o realizar algún trámite dentro de la misma.

**Tabla 2.** Operacionalización de los objetivos

BENEFICIARIOS DIRECTOS		
Hombres	Mujeres	Total
29	6	35

Fuente: Las Investigadoras

## CAPITULO I

### 7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

#### 7.1. La Gestión Documental

La Gestión Documental son el vínculo de normas técnicas y prácticas manejadas para establecer y administrar documentos de distinta clase, tanto recibidos como generados, que constituyen parte de una entidad y cuyo espacio ocupado, tanto digital como físico, crece constantemente.

De acuerdo con (Villavicencio, 2018, como se citó en Casenda, 2019) menciona que la Gestión Documental o gestión de documentos, es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía (p.10) .

Según los autores Alonso et al. (2006) mencionan que:

La Gestión Documental está relacionada con el manejo y la organización de la información y para ello se basa en normas y estándares establecidos en ella. La Norma ISO 15489, define a la Gestión Documental como el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización (p.1)

Es decir, la Gestión Documental abarca a la creación de los documentos hasta su eliminación, los mismos que pasan a conformar la memoria histórica de la institución, puesto que estos documentos son respaldos de actividades desarrolladas. Adicionalmente, los documentos administrativos en una organización se deberían gestionar de manera eficaz y eficiente, que se encuentren en todo momento disponible para los trámites durante todo su ciclo de vida, para el buen funcionamiento de los procesos administrativos y la organización de la información es conveniente aplicar los instrumentos archivísticos que se explicará más adelante. Algunas etapas que tienen que cumplirse en la Gestión Documental son:

- Recepción
- Tramitación
- Archivo

**7.1.1. Elementos de recepción:** Los elementos de recepción tienen la función de facilitar la entrada de los documentos en la organización y dejar constancia de la realización de esta.

**7.1.2. Elementos de tramitación:** Los elementos de tramitación tienen por objeto optimizar la gestión de los trámites que los documentos de entrada inician en la organización, que, entre otros resultados, llevarán en gran número de casos, la generación de nuevos documentos que en numerosas ocasiones deberán ser enviados como a organismos externos como parte del trámite o resultado de este, constituyendo así la entrada del sistema de gestión documental de la organización destinataria (Conde, 2015, p.23,24)

**7.1.3. Elementos de archivo:** Los elementos de archivo tienen por objeto facilitar la conservación y organización de los documentos de modo que se satisfagan las necesidades de información existentes en todo momento. (Conde, 2015, p.26)

Se entiende que un archivo organizado beneficia la conservación del documento y facilita la búsqueda y localización de los mismos, por otro lado, las etapas de transición permiten conocer las actividades como la recepción, tramitación y el archivo que se ejecuta dentro de la empresa, en la recepción hay la probabilidad de la organización, en la tramitación, ayuda a mejorar en los resultados dentro de los documentos y el archivo es la base primordial que alcanza la acción de los documentos.

## **7.2. Ventajas de la Gestión Documental**

A continuación, se detallan algunos aspectos importantes de la Gestión Documental, según Chillagana (2019) afirma que:

- Permite controlar la cantidad y la calidad de los documentos producidos en virtud de sus funciones.
  - Establece y mantiene mecanismos de control con respecto a la creación de documentos y evitar la creación de documentos innecesarios.
  - Simplifica actividades, sistemas y procesos de creación documental de su uso y mantenimiento.
  - Preserva y dispone de la información en acuerdo con los estatutos gubernamentales.
  - Controla los documentos desde su creación hasta su final disposición.
- (p.16)

En la época actual, las instituciones públicas y privadas deben aplicar nuevas estrategias y alternativas para el manejo de la información, como por ejemplo deben utilizar software de gestión documental, estas aplicaciones informáticas permitirán centralizar los documentos, automatizar los procesos y mejorar el flujo de la información de manera rápida y eficiente; de esta manera se brindará un mejor servicio a los usuarios.

### **7.3. La Gestión Documental y la toma de decisiones**

Según (La Universidad Central de Venezuela 2010, como se citó en Casenda, 2019) menciona que la gestión documental tiene una estrecha relación con la mayoría de los procesos administrativos que se ejecutan en la organización, estos pueden ser: los procesos de control, creación, gestión, almacenamiento, circulación, comunicación y flujo de información generados como consecuencia de las actividades que realizan los funcionarios. Además, la gestión documental permite que los procesos administrativos sean manejados cada vez de forma más sencilla en el intercambio de la información, incrementando la productividad, simplificando y automatizando la realización de tareas, que facilitan su correcta difusión y utilización en pro de las organizaciones. (p.18)

Razón por la cual, la gestión documental aporta a la toma de decisiones porque ayuda a mantener la información organizada y ordenada, facilita la recuperación de información, asegurando la conservación de los documentos importantes, tanto recibidos como generados, que son almacenados de manera digital y física dando la posibilidad de tener la información a la mano para la ejecución de los procesos y la toma de decisiones en la empresa.

#### **7.3.1. Sistema de Gestión Documental**

Según Conde (2015) en cuanto a lo que se refiere a los Sistemas de Gestión Documental menciona que se define como:

“el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la entradas, salidas, proceso y ambiente de los documentos de una organización. Una vez asimilados estos conceptos estaremos en disposición de analizar qué es un Sistema de Gestión Documental y cuáles son sus elementos básicos para analizar las características de los Sistemas de Gestión Documental en las Administraciones Públicas”. (p.18)

Los Sistemas de Gestión Documental se están convirtiendo en una pieza clave en las instituciones ya que permite tener la información digitalizada y centralizada en un solo lugar. La cantidad de información generada por las entidades actuales crece de forma exponencial y los anteriores sistemas de almacenamiento presentan demasiadas carencias porque todo se guarda de manera física, un sistema de gestión documental asegura una información física y digital; organizada y eficiente, que favorezca la productividad institucional.

Según Conde (2015) menciona que en un Sistema de Gestión Documental se manejan algunos pasos y estos son:

- **Entradas:** son los documentos procesados y tramitados en la organización.
- **Salidas:** Son los documentos tramitados, organizados y almacenados, mismos que garantizan la recuperación durante todo su ciclo de vida, tanto documental como operativa.
- **Proceso:** Las diferentes tareas que se llevan a cabo sobre los documentos y los trámites operativos relacionados: recepción, descripción; clasificación; ordenación y compartición de documentos, entre otros.
- **Ambiente:** Las restricciones y normativas en las que opera la organización, los requerimientos de la sociedad (p.22).

### 7.3.2. Componentes tecnológicos del Sistema de Gestión Documental

Analizando desde el punto de vista informático en su trabajo de investigación, Franco (2015) muestra los componentes tecnológicos principales de los Sistemas de Gestión Documental:

**Base de datos Documental:** La base de datos documental, es un conjunto de identificadores y documentos, los documentos a su vez son conjuntos de campos y valores.

#### Hardware

- **PC:** Se utiliza para la transcripción, almacenamiento, trámite y procesos de los documentos.
- **Escáner:** Los documentos físicos, son transformados en documentos digitales, los cuales serán procesados y guardados.

#### Software

- **Gestores documentales:** Programas de apoyo al proceso de gestión de la documentación que se maneja en la empresa. Existen soluciones informáticas para: la gestión documental, administración de archivos digitales y administración de bibliotecas de diversa índole.

### 7.3.3. Concepto de documento

La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como " un escrito o cualquier otra cosa que pruebe o acredita algo, por otra parte, toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soportes informáticos. Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en

cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo (Opomanía, 2020, p.2).

Adicionalmente, será considerado un documento público administrativo, aquellos documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados. Las copias de los documentos públicos gozarán de la misma validez y eficacia, siempre y cuando exista constancia de que sean auténticas. (Opomanía, 2020, p.2)

Según a lo citado se puede decir que un documento puede ser un escrito en el que constan datos verídicos, que sirve de prueba o evidencia, que brinda una información, principalmente de carácter histórico, oficial o legal; por otro lado, un documento es el soporte que sujeta y en el que se buscan los actos de la gestión pública, es decir, la forma externa de dichos sucesos.

#### **7.4. El Ciclo Vital de los Documentos**

Según Briones (2019) Acuerdo de la Presidencia De La República Del Ecuador menciona que:

**Artículo 11.- Ciclo vital del documento.** - Corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una entidad pública, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente. Las categorías de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son las siguientes:

1. **Archivo de Gestión:** Comprende toda la documentación, generada por las unidades administrativa, que es sometida a continua utilización y consulta.

2. **Archivo Central:** Es la que custodia y administra la documentación procedente de los Archivos de Gestión que han cumplido dos años, con excepción de aquella información considerada de utilidad para la unidad administrativa. Depende de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quien haga sus veces.
3. **Archivo Intermedio:** Es el que custodia y administra los fondos documentales transferidos por los Archivos Centrales que han cumplido al menos 15 años de permanencia en las entidades públicas. Es administrado por la Dirección de Archivo de la Administración Pública del ente rector.
4. **Archivo Histórico:** Es el que custodia documentación que después de pasar por un proceso de valoración secundaria adquiere el carácter de permanente. Es administrado por el Archivo Nacional del Ecuador (p. 30).



**Figura 1.** El ciclo vital de los documentos  
**Fuente:** Guamán Noemí y Ninasunta Karina

El Ciclo Vital de los Documentos se basa en una secuencia de fases por las que pasa un documento durante su historia, así como el tiempo exacto que debe permanecer un documento en cada etapa desde la creación hasta la preservación o destrucción. Cada ciclo de vida tiene sus raíces en el concepto de la vida de un documento: nacimiento, vida

y muerte. Al igual que la creación de un historial, se usa durante el tiempo que vale la pena continuar y luego se evalúa para eliminarlo o conservarlo.

### 7.5. El ciclo de vida de los documentos

A lo expuesto Robertson (2012) menciona que: Se refiere a la vida útil del mismo, desde su creación hasta su disposición o destrucción. Consta de las siguientes fases:

- **Creación o Recibo:** Se refiere al documento mecanografiado, a la preparación de un borrador a mano, al dictado de una persona o equipo o al llenar un formulario.
- **Distribución:** Consisten en hacerlos llegar a las personas que necesitan la información la misma puede ser interna o externa.
- **Conservación o Archivo:** Se refiere a las copias en papel en el disco duro de la computadora o en disco flexible de los documentos que algunas empresas prefieren conservar. Eso se puede hacer como medio alternativo para tener acceso a la información activa cuando el sistema computarizado no esté funcionando.
- **Protección:** Cualquier documento de valor debe conservarse adecuadamente, de tal modo que se pueda localizar con facilidad al necesitarlo. Cada institución establece las medidas de seguridad de sus documentos durante su vida útil.
- **Localización y uso:** No se justifica perder tiempo ni dinero archivando documentos a los que nadie se referirá. Se requiere conocer la institución y el buen juicio para determinar que documentos serán utilizados posteriormente como referencia o como base para la toma de decisiones.

- **Transferencia:** Esto es cuando los documentos activos se convierten en inactivos, deberán transferirse a los archivos semi-activos o inactivos, de este modo no se recargan los archivos activos (se hace periódicamente, de acuerdo a un plan establecido).
- **Disposición o Destrucción:** Esta es la última fase de un documento cuando ya no tiene ningún valor para la empresa. (s/p)



**Figura 2.** Ciclo de vida de los Documentos  
Fuente: Ciclo de vida.net (2022)

## 7.6. Programas de conservación de los documentos

La autora Guachamin (2014) menciona que es importante destacar algunos elementos importantes que tiene que ver con la conservación documental:

- **Sensibilización dirigida tanto al empleado como al técnico administrativo.**  
Con él se busca generar conciencia respecto del valor de los documentos para la gestión y la cultura reconociendo su costo administrativo, legal, fiscal o contable y su carácter de declaración que lleva en un ámbito histórico.
- **El de mantenimiento:** Encaminado a promover condiciones ordenadas para la conservación de documentos, básicamente las que tienen que ver con

disposiciones de áreas de depósito y trabajo, control de humedad, temperatura, luz y polvo.

- **El de almacenamiento:** Tiene que ver fundamentalmente con los procesos de manejo y depósitos de la documentación. Se debería considerar la correcta administración de los documentos, el trabajo de sistemas y materiales como por ejemplo libros, carpetas, cajas todo lo que conlleve en el almacenamiento (p.19).

Los programas dentro de la conservación de documentos facilitan al usuario y al trabajador administrativo mantener un orden adecuado para la conservación de los documentos en lugares adecuados, los procesos administrativos y el manejo de documentos que se menciona a continuación; libros, carpetas, cajas entre otros son materiales de trabajo que deben ser almacenados o guardados en un lugar adecuado.

## **7.7. Deterioro en los Bienes Documentales**

Los programas de tipo preventivo se enfocan fundamentalmente al manejo y control de los principales factores externos de deterioro que interactúan entre sí y que inciden en la conservación del material de archivo. Estos factores son:

Según la autora Guachamin (2014) menciona los diferentes deterioros en los bienes Documentales como son:

### **7.7.1. Medioambientales**

Involucran elementos como la temperatura, la humedad relativa, la luz, los contaminantes atmosféricos y el polvo, los cuales por la acción permanente o por las fluctuaciones degradan los diferentes soportes para la conservación de la documentación. Algunas alteraciones producidas por estos agentes se manifiestan en los documentos de

muy diversas formas y pueden condensarse en: debilitamiento y pulverización de los soportes, reblandecimiento de encolados, manchas, deformación de los soportes, fragilidad, pérdida de resistencia estructural, decoloración de los soportes, registros y acumulación de suciedad (p.20).

Dentro de los factores medioambientales tienen mucho que ver con la conservación de los documentos entre estos tenemos:

**Bióticos:** Los agentes bióticos (microorganismos, insectos y roedores) alteran y degradan los diferentes soportes, incitando erosiones superficiales, manchas de diferentes coloraciones, debilitamientos estructurales, faltantes, galerías, cuevas, entre otros. Interactuando con el medioambiente, atenúan la aparición de todos dichos agentes bióticos que alteran y deterioran el material documental. (p.21)

**Desastres:** A más de las deficientes circunstancias administrativas y físicas en las que se hallan los archivos del país, se agrega el alto riesgo de pérdida total, por falta de programas y sistemas de prevención, localización y control en caso de desastres como, incendios, terremotos e inundaciones (p.21)

**Antropogénicos:** Se constituye en el componente de variación más perjudicial para los bienes documentales. Su acción deteriorante implica todos esos manejos y procedimientos, de carácter persistente, dados a lo largo de los procesos básicos de organización, manipulación y depósito. (p.21)

Sin embargo, la documentación del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí tienen principales factores de deterioro en los bienes documentales que se analizó, todo esto causado por aquellos elementos ambientales que se va dando en el transcurso de los años; toda la información esta almacenada en cartones, bodegas momentáneamente, no cuenta

con el espacio suficiente ni posee el equipamiento adecuado como, estanterías, archivadores y la temperatura debería ser adecuada para poder almacenar la información.

### **7.7.2. Clasificación y codificación documental**

La clasificación constituye en la base del sistema del documento, sin una codificación la información de la organización no podría ser eficaz, no se podría saber qué fines persigue, es por esto importante una clasificación oportuna aplicando técnicas que permita la identificación y la reagrupación sistemática de los datos según estándares que admita ser diferenciadas. Para realizar este proceso de clasificación de la documentación se suele usar una secuencia de procedimientos: alfabético, número, geográfico, temático y cronológico, dichos procedimientos tienen que adoptarse en funcionalidad de las necesidades de la organización y de todos los departamentos. (Casenda, 2019, p.31)

### **7.7.3. Sistema de registro de documentos**

Según Ñamo (2017) menciona que existen diversas formas de ordenar, clasificar y registrar los documentos, que a continuación se mencionan:

- **Alfabético:** Se toma como referencia el nombre que origina la división, se organiza de acuerdo al orden alfabético.
- **Numérico:** Es de acuerdo al número que se le asigne un documento o conjunto de estos, mediante códigos que permitan su fácil localización.
- **Alfanumérico:** Se combina las dos clasificaciones el alfabético y el alfanumérico.
- **Temático:** Se clasifican de acuerdo al asunto, temas, contenidos. La localización de este documento es ágil y permite intercalar nuevos asuntos.

- **Geográfico:** En este sistema se agrupan los documentos de los diferentes sitios geográficos. Este sistema se deriva de la combinación con el sistema alfabético.
- **Cronológico:** Se basa en la fecha que se ejecuta los documentos y se agrupa por años, meses o días. Se utiliza generalmente en empresa tipo financiero (p. 12).

Las personas que están encargadas del resguardo y almacenamiento de la información deberían tomar en cuenta este sistema de registro documental para tener la documentación organizada, ordenada y de fácil acceso esto ayudaría a mejorar los procesos administrativos y a generar una adecuada gestión documental para brindar una rápida información al usuario.

## **7.8. Normativas de la Gestión Documental**

Según (La Normativa de la Gestión Documental 2001 como se citó en Alonso et al, 2006)

La Norma ISO 15489, define a la gestión documental y es la sección responsable de controlar eficientemente y sistematizar la creación, recepción, mantenimiento y destrucción de documentos, incluso considera los procesos de captura y conservación de evidencia e información sobre las actividades y transacciones de la organización.

Adicionalmente, según la norma ISO 15489 los documentos de archivo es información creada, recibida o mantenida como evidencia e información por una organización o una persona para cumplir acciones legales o en el desenvolvimiento de sus operaciones. La Norma establece directrices con respecto a la política de gestión documental, explicando de manera adecuada y completa la asignación de responsabilidades que debe tener definido un organismo para sistema de gestión

documental. También, destaca la importancia de la auditoria y supervisión, por lo cual hay aspectos que se deben considerar, que se muestran a continuación: (s/p).

- Ser responsable por cumplir las normas dentro de la organización.
- Los documentos deben ser considerados como plena prueba.
- Optimización del rendimiento en la organización.

La norma ISO 15489 suministra lineamientos para orientar a todas aquellas organizaciones que persiguen la mejora de su gestión documental y que quieren desarrollar un sistema de gestión documental eficaz, eficiente y de calidad. Este compendio de buenas prácticas de gestión de documentos ayuda a planificar, proporcionando una visión global que parte del enfoque basado en procesos, ya que requiere definir una política clara al respecto y establecer directrices de los documentos y procedimiento de la organización y el resto de los sistemas de gestión.

### **7.9. Concepto de Archivo**

Según (Heredia, 1987, como se citó en Morales, 2020) menciona que:

"Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia" (p. 23).

Por otro lado, Martínez (2017) "entiende por archivo el lugar donde se guardan escrituras, documento, expedientes, etc. Si archivo es, como queda indicado, el lugar en que se conservan con separación, orden y seguridad papeles o documentos históricos de

titulación o de importancia histórica, etc., también este nombre a los mismos documentos o papeles conservados ordenadamente” (p. 1).

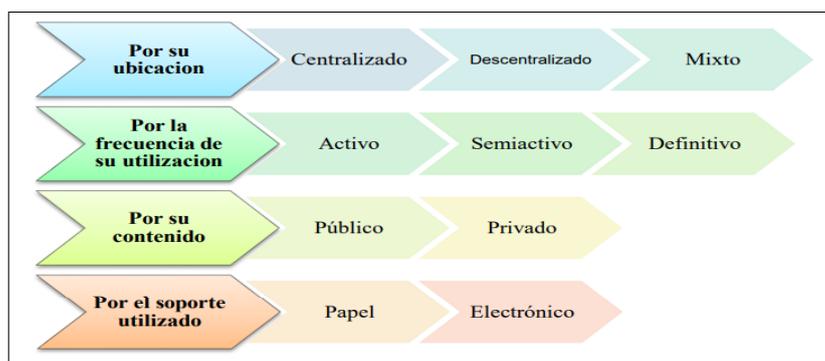
Para Martínez (2017) el archivo es un conjunto de documentos que cumple un ciclo de vida útil, son documentos administrativos y de gestión que contiene información importante para la empresa, por eso es necesario procesarlo y conservarlo. (p.2)

Se dice que los Archivos cumplen algunas funciones tales como:

- Colocar en orden todos los documentos que circulan en la organización.
- Asegurar la correcta conservación de los documentos.
- Cerciorar la rápida localización y expedición de los documentos requeridos por las diversas áreas de la institución.

### 7.9.1. Clases de archivo

Los archivos se clasifican de acuerdo con las diferentes gestiones que realizan las instituciones.



**Figura 3.** Clasificación del archivo  
Fuente: Salazar (2021)

#### 7.9.1.1. Por su Ubicación

- **Centralizado:** corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.

- **Descentralizado:** cuando cada una de las unidades que conforman una organización tienen sus propios archivos.
- **Mixto:** son archivos descentralizados con control central. Cuando la organización posee un archivo central y varios descentralizados controlados y/o coordinados bajo las instrucciones y normativa del central (Ñamo, 2017, p.21).

Las clases de archivo se determinan según la gestión que realice con cada una, para tener un orden adecuado al momento de formar la organización; dentro de cada una de estas clases se refleja la función que determina el archivo en la coordinación ya que define la organización, estas poseen normas establecidas por ende los archivos estarán coordinados y controlados.

#### 7.9.1.2. Por su frecuencia de su utilización

- **Activo o de gestión:** Estos son lugares donde se hace referencia con frecuencia a los documentos. Suelen ser consultados más de una vez al mes.
- **Semiactivo:** Estos son lugares donde se hace referencia con frecuencia a los documentos. Suelen ser consultados más de una vez al mes.
- **Definitivo:** También conocido como directorio inactivo, los documentos a los que rara vez se hace referencia se guardan y se mantienen allí hasta que se destruyen, siempre que hayan cumplido su función. (Ñamo, 2017, p.21)

#### 7.9.1.3. Por su contenido

- **Público:** Documentos en poder de entidades públicas y gestores de servicios públicos.
- **Privado:** Protección de documentos creados por particulares o empresas. (Ñamo, 2017, p.21)

### **Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico**

- **Papel:** Es un repositorio de documentos de texto, gráficos, imágenes, en forma de papel.
- **Electrónico:** Permite el almacenamiento electrónico de todos los documentos utilizados por empresas u organizaciones. (Ñamo, 2017, p.22)

### **7.10. Muebles, Equipos y Materiales para la conservación del archivo**

Según el autor Masqui (2018) menciona que para que el correcto manejo que los archivos son necesario los siguientes equipos:

- **Archivadores:** Son muebles donde se guardan documentos. Está diseñado para ahorrar espacio y facilitar la consulta simultánea de expedientes depositados en diferentes estanterías y cajones.
- **Archivadores Verticales de Gavetas:** Son muebles de varios cajones, en metal o madera, con llave central para cerrar todos los cajones y colgar documentos. Las carpetas se colocan en la parte posterior, una detrás de la otra con el borde con pestañas hacia arriba.
- **Archivador Vertical o Folderama:** Puerta de armario corredera de hierro. Están divididos por barras longitudinales ubicadas en las placas. Las etiquetas deben escribirse y leerse de abajo hacia arriba. (p.29)

Son casilleros donde se guardan documentos, pueden ser horizontales como verticales, dependiendo de su posición, las pestañas están en la carpeta por la forma externa del casillero. Todo trabajador administrativo debe contar con todo tipo de útiles de oficina para hacer su trabajo de manera eficiente, incluyendo algunos materiales.

### **7.11. La archivística**

La archivística es la ciencia que estudia los archivos, los principios de conservación y organización y los métodos para su utilización. Es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia éstos sean el producto integrante de aquéllos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicio de estos a la administración y a la historia, en definitiva, a la sociedad; en esto se diferencia de ciencias como la paleografía, la diplomática, la historia. Mientras ellas estudian el documento en sí mismo y de manera individualizada, la archivística considera a todos los documentos formando un conjunto estructurado procedente de una institución (Duque, 2017, p.5).

La archivística es el sistema que se ocupa en los aspectos teóricos y prácticos de los documentos y sus funciones. Su diccionario lo define como el estudio de la teoría y la práctica, principios, procedimientos y cuestiones relacionadas con el archivo, se refiere a los archivos tanto de documentos como de su entorno.

#### **7.11.1. Instrumentos de la Archivística**

Para un buen manejo de la información, las organizaciones cuentan con herramientas de archivo que facilitan el buen manejo de los documentos, ya sean comerciales o gubernamentales. Existen varios tipos de instrumentos que están considerados en el campo de la gestión documental para la adecuada organización del patrimonio documental. A continuación, mostramos cuáles son estas herramientas:

Según Advanz Logistics (2021) menciona que los Instrumentos Archivísticos son los siguientes:

**Cuadro de clasificación documental (CCD):** Esta herramienta muestra la jerarquía que debe seguir cualquier documento emitido por un organismo público. Es una

jerarquía que agrupa las series y subseries documentales según un código específico y se ordena por la naturaleza de la filial o unidad de producción (s/p).

**Tabla de Retención Documental (TRD):** Indica la esencia de un documento en particular y el plazo de protección del mismo. Proporciona las marcas necesarias para la conservación, así como una evaluación de cada conjunto de documentos para determinar su importancia (s/p).

**Programa de gestión documental (PGD):** Es una herramienta para definir e implementar la dirección estratégica a seguir en la planificación de operaciones y servicios de almacenamiento a corto, mediano y largo plazo para asegurar la integridad, disponibilidad, uso y confiabilidad del documento como fuente de historia y conocimiento. También implementa políticas, programas y proyectos de gestión de registros (s/p).

**Plan institucional de archivos (PINAR):** Permite que la planificación archivística establezca los elementos principales de la implementación del plan estratégico y anual del proceso de gestión documental, definido por la Dirección de Archivos Nacionales (s/p).

**Formato único de inventario documental (FUID):** Gracias a esta herramienta se consigue una recuperación eficiente de la información. Indica de forma correcta y precisa la serie o número del lote de documentos que se quiere recuperar (s/p).

**Modelo de requisitos para la ejecución de un mecanismo de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA):** Este modelo define los principios que se deben respetar en toda herramienta tecnológica que realice el trabajo y actividad de gestión documental en las organizaciones (s/p).

**Banco terminológico de tipos, series y subseries documentales (BANTER):**

Desarrolló una estandarización de los términos documentales y series pop-up de acuerdo con las funciones de la administración pública. También facilita la revisión de documentos y la preparación de calendarios de archivo (s/p).

**Tabla de control de acceso (TCA):** Es una herramienta de referencia mediante la cual se crean, se referencian y se accede a colecciones de documentos utilizados por usuarios internos y externos para obtener información (s/p).

Gracias a estas herramientas, toda la caja de documentos creada es categorizada, revisada y ordenada. Todos ellos respetan las condiciones establecidas en un organismo oficial que debe fijar la dirección e implementar el tiempo de almacenamiento. Asimismo, promueve la instancia del patrimonio documental en todas las administraciones públicas (s/p).

**7.12. Procesos Administrativos**

Es el conjunto de fases y etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración esta interrelación y forman un proceso integral. Es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas sociales. (GestioPolis, 2021, s/p)

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible. Por otro lado, es una serie de pasos en beneficio de la empresa y desarrolla acciones indicativas para alcanzar las metas planteadas, porque el proceso representa las actividades primarias en los gerentes de una organización que generalmente se denominan planificación, organización, integración, dirección y control.

### 7.12.1. Fases del proceso administrativo

De acuerdo con Tapia (2017), afirman que las fases que componen el proceso administrativo son los siguientes:

- Planeación
- Organización
- Integración
- Dirección
- Control

**Planeación:** es el proceso por medio del cual se toma una decisión respecto de los objetivos que perseguirá una organización, los recursos que se utilizarán y las políticas a establecer para lograrlos.

**Organización:** La definen como un instrumento del proceso administrativo que posibilita establecer las diferentes actividades a realizar, cómo y quién debe llevarlas a cabo, quién debe informar y en donde se deben tomar las decisiones.

**Integración:** La integración agrupa a las diferentes funciones que el administrador pone de manifiesto para según los recursos con que cuenta, ejecutar las decisiones programadas para lograr el cumplimiento de los planes.

**Dirección:** Es la parte del proceso administrativo en la que se logra ejecutar todas las actividades planeadas en base a la autoridad de los administradores o su delegación, con la constante vigilancia de que las órdenes se cumplan.

**Control:** El control se refiere al proceso administrativo que tiene constante vigilancia de las actividades, de tal manera que las mismas se cumplan en función de

cómo se planificaron, corrigiendo cualquier desviación con alto significado que pudiere presentarse.

**Tabla 3.** Etapas del proceso administrativo.

<b>Funciones de las etapas del proceso administrativo</b>				
<b>Planeación</b>	<b>Organización</b>	<b>Integración</b>	<b>Dirección</b>	<b>Control</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los objetivos y la misión.</li> <li>• Estudia alternativas.</li> <li>• Determina recursos necesarios.</li> <li>• Genera estrategias para alcanzar los objetivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña los cargos y las tareas específicas</li> <li>• Crea la estructura de la organización.</li> <li>• Coordina las actividades laborales.</li> <li>• Establece políticas y procedimientos.</li> <li>• Define la asignación de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona de manera apropiada el talento humano y los recursos (materiales, tecnológicos y financieros)</li> <li>• Ejecuta las decisiones programadas para lograr el cumplimiento de los planes.</li> <li>• Establece un adecuado funcionamiento de la organización social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige y motiva a los empleados</li> <li>• Establece la comunicación.</li> <li>• Soluciona conflictos laborales.</li> <li>• Diseña estrategias para mejorar el desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide el desempeño.</li> <li>• Toma correctivos.</li> <li>• Establece controles a los procesos y actividades.</li> <li>• Establece controles a los recursos de la empresa.</li> </ul>

**Fuente:** Hurtado Cuartas, Darío. Procesos Administrativos. ITM, 2008.

En la Institución investigada se puede determinar que el personal administrativo del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí no tiene conocimiento sólidos sobre la Gestión Documental y TIC razón por la cual existe debilidades en el manejo de los proceso administrativos, por ende el objetivo de esta investigación es proponer un Plan de mejoras para la institución ya que de esta manera se puede llevar una adecuada Gestión Documental y dar cumplimiento a los requerimientos que los ciudadanos soliciten y satisfacer al usuario que asiste a la entidad para realizar trámites personales.

### **7.13. Servicio y Atención al Cliente**

El servicio al cliente es muy importante para las instituciones, ya que permite interactuar directamente con el cliente, buscando satisfacer todas sus necesidades a través

de diferentes estrategias que cada organización puede tener, de esta manera incrementando un posicionamiento adecuado y positivo. El excelente servicio al cliente es la principal misión de toda empresa sin importar que tipo de producto o servicio sea el que se está ofreciendo a una determinada población, y debe ser el motivo que impulsa a todo el personal a realizar cada actividad pensando en el cliente. (Calapiña, 2019, s/p)

Algunas instituciones se han visto en la necesidad de capacitar al personal en la atención al cliente para su mejor desarrollo competitivo y crecimiento, herramienta que se ha convertido en una inversión fructífera para las instituciones debido a los buenos resultados que esta brinda. La capacitación ayuda a los trabajadores a mejorar su desempeño en la institución, ya que potencia sus conocimientos para así brindar un adecuado trato a los clientes o usuarios. Además, influye en la agilidad de proporcionar la información que estos requieran. (Ñamo, 2017, s/p)

Se debe priorizar la calidad en el servicio, que está íntimamente relacionada con la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes, es decir, la calidad es lo que genera bienestar a los consumidores, lo cual se convierte en una ventaja para la empresa, ya que generalmente esto los impulsa a hacer recomendaciones positivas.

Una adecuada Gestión Documental ayuda a mejorar los procesos productivos y administrativos y eso conlleva a dar mejor servicio y atención a los clientes. Otro aspecto positivo que ocurre con una adecuada Gestión Documental es que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados, mejora el clima organizacional razón por la cual esto se ve reflejado en la producción empresarial, en los empleados, en los clientes y en la directiva empresarial.

## CAPÍTULO II

### **8. METODOLOGÍA EMPLEADA**

Para el desarrollo del proyecto investigativo en el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí se aplicaron diferentes métodos, técnicas, instrumentos y tipos de investigación como se detalla a continuación:

#### **8.1. Investigación Bibliográfica**

Es una etapa de la investigación científica, es un proceso mediante el cual se recopila información con la finalidad de obtener un conocimiento sistematizado. Consiste en la revisión del material bibliográfico de diferentes autores de libros, artículos científicos, tesis, revistas y páginas de Internet correspondiente a temas relacionados con la gestión documental y los procesos administrativos, mismos que sirvieron para fundamentar el marco teórico.

#### **8.2. Investigación cuantitativa – descriptiva**

La investigación cuantitativa - descriptiva permitió la recolección de datos cuantificables sobre la gestión documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, además, permitió probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías, la investigación descriptiva por su parte ayudó a caracterizar la población estudiada. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio está influenciada.

### **8.3. Método de observación directa.**

Aquí el investigador participó de manera directa y acudió personalmente al Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí para indagar y recolectar información relevante para posteriormente analizar y obtener los resultados.

### **8.4. Método inductivo**

Este método permitió al investigador analizar los hechos o experiencias particulares enfocados al objeto de estudio; en este caso se refiere a la influencia que existe de la Gestión Documental en los procesos administrativos, con el fin de llegar a conclusiones generales que puedan inducir o permitir derivar de ello los fundamentos del plan de mejoras que se propondrá.

### **8.5. Variables dependiente e independiente**

**Variable independiente:** Gestión Documental

**Variable dependiente:** Procesos Administrativos.

### 8.5.1. Operacionalización de variables

**Tabla 4.** Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Independiente <b>Gestión Documental</b>	Es un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos.	La archivística.  Ciclo de vida del documento	Número de instrumentos archivísticos utilizados.  Cantidad de documentos organizados y clasificados.
Dependiente <b>Procesos Administrativos.</b>	El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección, coordinación y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una organización de la forma más eficiente posible.	Rapidez y eficiencia  Atención al cliente  Toma de decisiones	Cantidad de clientes, empleados y autoridades satisfechos.

Fuente: Las Investigadoras

## 9. Hipótesis

Una adecuada gestión documental permitirá mejorar los procesos administrativos en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí.

## 10. Población

Por el hecho de que la población es pequeña se está tomando el total de funcionarios que laboran en los diferentes departamentos de la institución, dicha

población está constituida por el personal administrativo y el personal operacional del cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí. El personal está organizado de la siguiente forma: el grupo administrativo conformado por 5 mujeres y 1 hombre; en el grupo operacional 29 hombres dando así un total de 35 trabajadores.

## **11. Técnicas e Instrumentos de Investigación**

Según Rodríguez (2008) menciona que:

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas. Efectuar una investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Esto se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador a la realización de su estudio. Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo, los mapas, la cámara fotográfica, la grabadora, la filmadora, el software de apoyo; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación. (s/p)

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta, la misma que se aplicó a los trabajadores del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí y como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario el mismo que está estructurado con 17 preguntas cerradas, para el diseño del cuestionario se utilizó la escala de Likert.

## **12. Juicio de expertos**

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar et al., 2008, p. 29).

El juicio de expertos es un método de validación, el mismo que se utilizó para validar la fiabilidad del instrumento de investigación, mediante la valoración emitida por profesionales expertos en el área. El instrumento fue validado por el docente tutor de la tesis, Mg. Galo Flores, docentes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial como son: el Mg. Diego Jácome y el Mg. Jorge Cañar. Dichos docentes fueron seleccionados por su amplia experiencia y trayectoria en el campo profesional (ver anexo 1).

## **13. Análisis y discusión de los resultados**

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de la información recabada y posteriormente sacar conclusiones y desarrollar el plan de mejoras. Es importante la opinión de cada uno de los involucrados en este proyecto investigativo ya que en base a las respuestas se mostrará la percepción que tiene el personal administrativo del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí respecto a la Gestión Documental en los procesos administrativos (ver anexo 2)

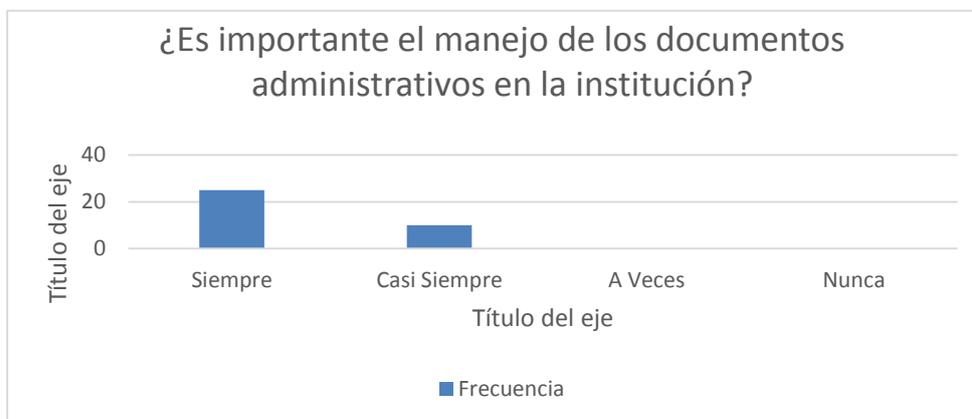
### **1.- ¿Es importante el manejo de los documentos administrativos en la institución?**

**Tabla 5.** Importancia de los documentos administrativos en la institución

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Siempre	25	71%
	Casi Siempre	10	29%
	A Veces	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 1.** ¿Es importante el manejo de los documentos administrativos en la institución?

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### **Análisis e Interpretación.**

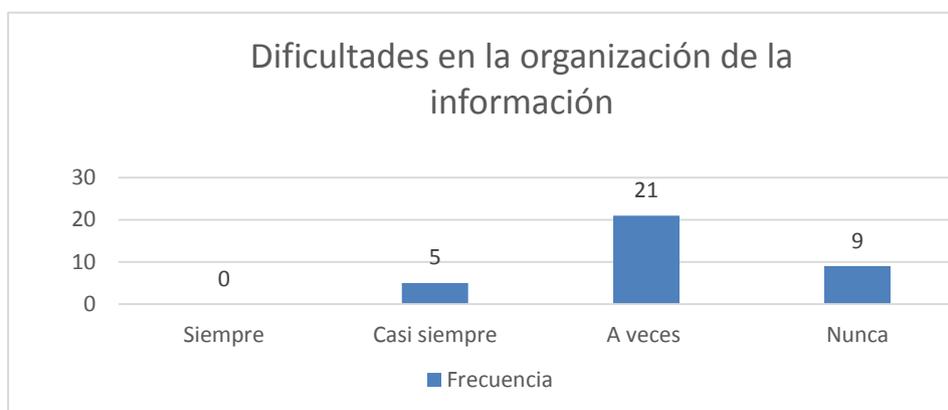
En cuanto al indicador que habla sobre la importancia de los documentos administrativos en la Institución, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre y Casi Siempre que corresponde al 100%, lo que significa que el nivel de importancia que le dan al manejo de los documentos administrativos es positivo razón por la cual es necesario adoptar técnicas y métodos de organización y ubicación de la información.

**Tabla 6.** ¿Tienen dificultades en la organización de la información?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
2	Siempre	0	0%
	Casi siempre	5	14%
	A veces	21	60%
	Nunca	9	26%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 2.** ¿Tienen dificultades en la organización de la información?

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### **Análisis e Interpretación.**

En cuanto al indicador que habla sobre el nivel de dificultad que existe en la organización de la información, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Casi Siempre que corresponde al 14%, A veces el 60% y Nunca el 26%. Esto significa que aproximadamente un 74% tiene problemas en la organización de la información, este problema se presenta porque muchos empleados no han recibido una capacitación específica y permanente sobre archivo y gestión documental y no tienen conocimientos sólidos sobre archivístico, codificación y documentación, ciclo de vida del archivo, entre otros.

### 3.- ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información?

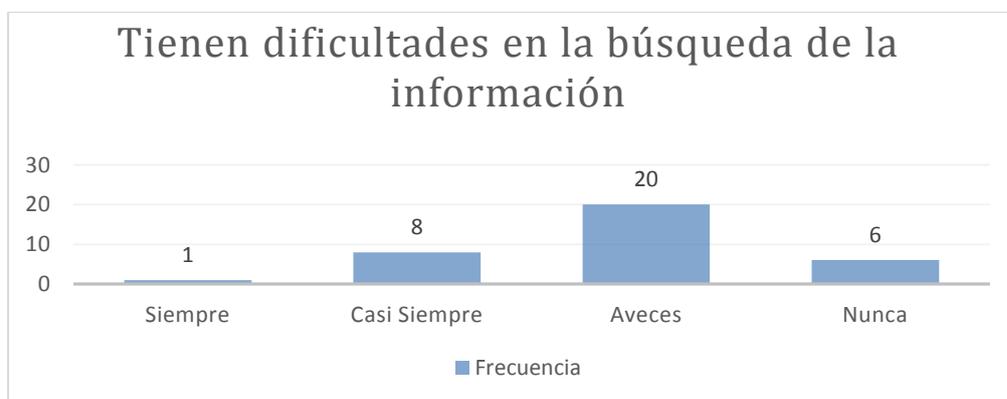
**Tabla 7.** ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
3	Siempre	1	3%
	Casi Siempre	8	23%
	A veces	20	57%
	Nunca	6	17%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 3.** ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

#### Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre el nivel de dificultad en la búsqueda de la información, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 3%, Casi Siempre que corresponde al 23%, A veces el 57% y Nunca el 17%. Esto significa que los servidores públicos de la institución en su gran mayoría tienen dificultades para poder realizar la búsqueda de información, el motivo sería porque hace falta una buena organización de la información.

#### 4. ¿La atención y servicio a los clientes es inmediato?

**Tabla 8.**¿La atención y servicio a los clientes es inmediato?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
4	Siempre	2	6%
	Casi Siempre	5	14%
	A veces	23	66%
	Nunca	5	14%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 4.** ¿La atención y servicio a los clientes es inmediato?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

#### Análisis e interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la rapidez en la atención y servicio a los clientes, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de, Siempre un 6%, Casi Siempre que corresponde al 14%, A veces el 66% y Nunca el 14%. Esto significa que aproximadamente un 80% tiene dificultad en brindar una atención y servicio a los clientes de manera eficiente y eficaz, esto estaría sucediendo porque se necesita tener una adecuada organización y ordenamiento de los documentos en espacios adecuados que

permitan encontrar los documentos tramitados y continuar con el proceso de manera rápida.

### 5.- ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?

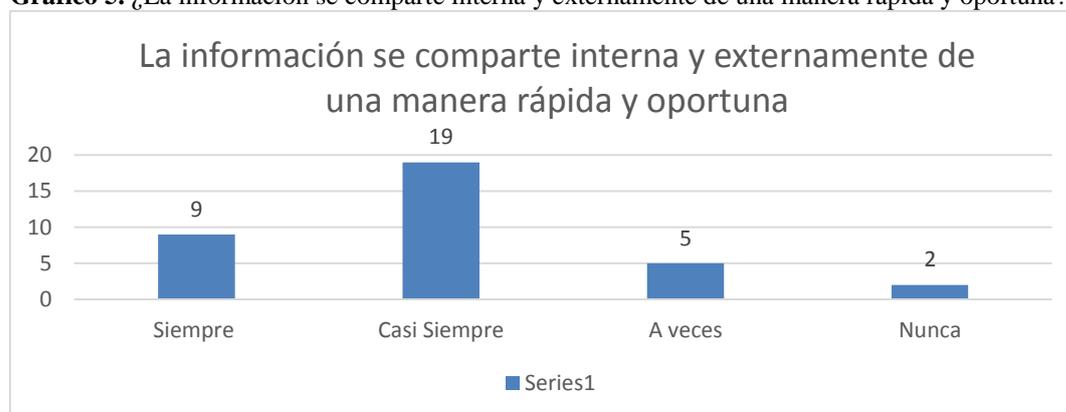
**Tabla 9.** ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
5	Siempre	9	26%
	Casi Siempre	19	54%
	A veces	5	14%
	Nunca	2	6%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 5.** ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre la información que se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de siempre que corresponde al 26%, Casi Siempre un 54%, A veces el 14% y Nunca el 6%. Esto significa que aproximadamente un 80%

comparten la información dentro y fuera de la institución de manera rápida y oportuna sin ningún problema mediante el uso del email, a través de este servicio de correo electrónico se envían los documentos administrativos, comunicados, entre otros.

## 6.- ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?

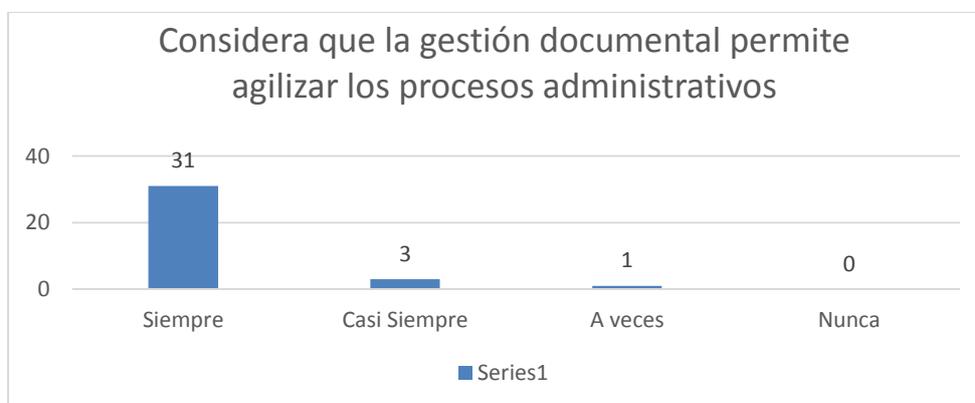
**Tabla 10.** ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
6	Siempre	31	88%
	Casi Siempre	3	9%
	A veces	1	3%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 6.** ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

## Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 88%, el Casi Siempre un 9% y A veces el 3%.

Esto significa que el 97% del personal administrativo considera que la gestión documental es un proceso fundamental para la conservación, clasificación y organización de la información por tal motivo toda organización debe implementar un adecuado uso de la gestión documental orientada a mejorar los procesos administrativos en la institución.

### 7.- ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?

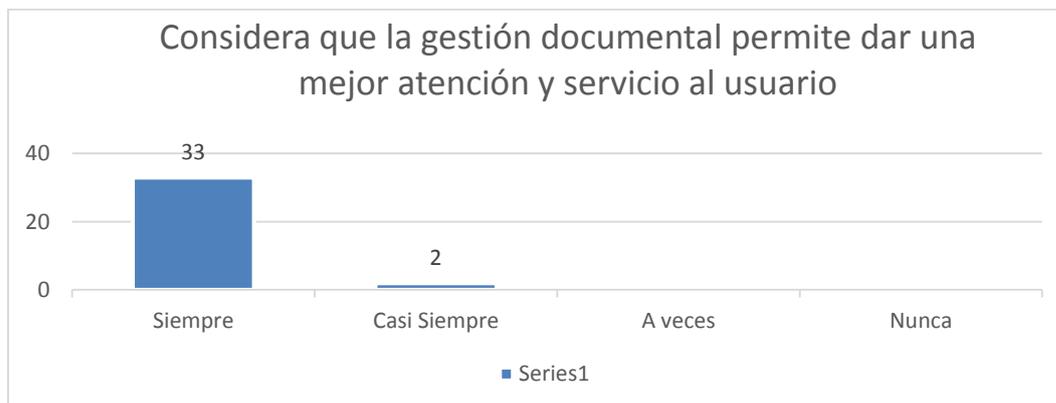
**Tabla 11.** ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
7	Siempre	33	94%
	Casi Siempre	2	6%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 7.** ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario, se deduce que el personal administrativo da

una valoración de Siempre que corresponde al 94% y Casi Siempre un 6%. Esto significa que el 100% de los entrevistados considera que, si la institución tiene el control de la información mediante una adecuada gestión documental, permitirá mejorar los procesos administrativos y por ende brindar una mejor atención y servicio al cliente.

### 8.- ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro?

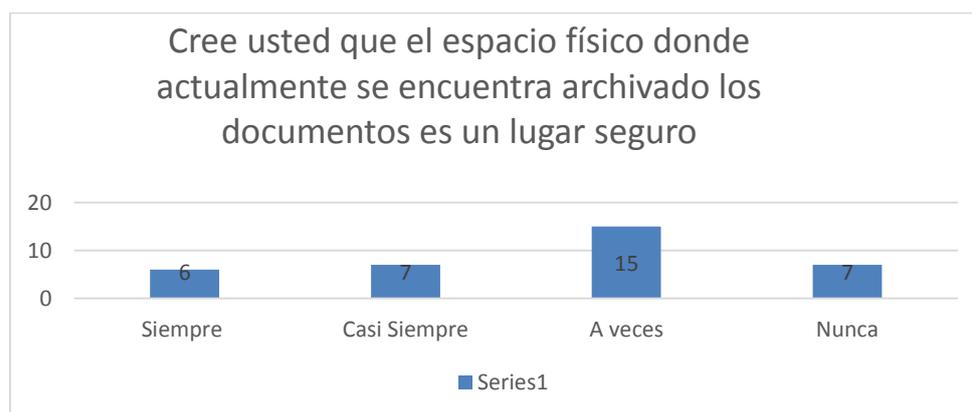
**Tabla 12.** ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
8	Siempre	6	17%
	Casi Siempre	7	20%
	A veces	15	43%
	Nunca	7	20%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 8.** ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si, cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro para brindar un servicio de calidad, se deduce que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 17%, un 20% casi siempre, un 43% a veces y el 20% nunca. Esto significa que un 63% mencionan que los documentos no se encuentran en un lugar adecuado y el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos no cuentan con muebles de oficinas ya que no existe estanterías, vitrinas, archivadores; puesto que son escasos en la institución y la mayor parte de documentos son almacenados en cartones por ende se complica la búsqueda inmediata de la información.

**9. ¿Considera Ud. que el manejo de información digital permitirá salvaguardar y sacar respaldos de la información?**

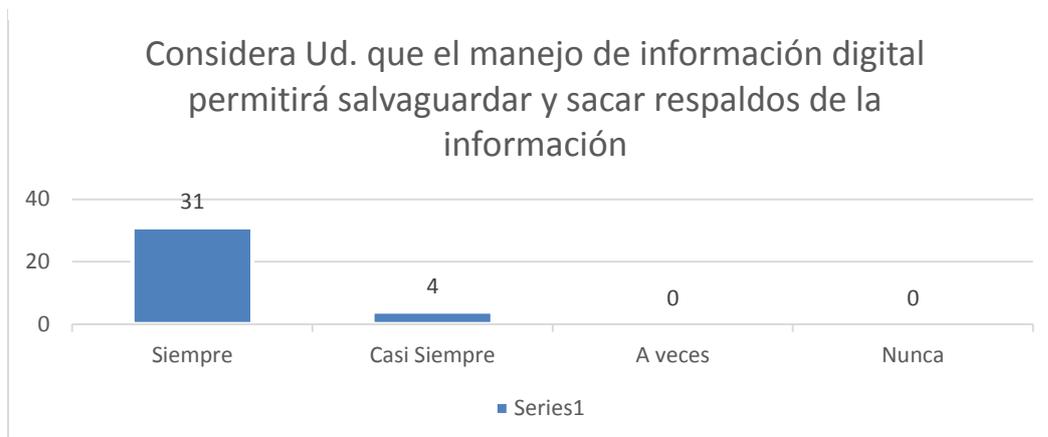
**Tabla 13.** ¿Considera Ud. que el manejo de información digital permitirá salvaguardar y sacar respaldos de la información?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
9	Siempre	31	89%
	Casi Siempre	4	11%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 9.** ¿Considera Ud. que el manejo de información digital permitirá salvaguardar y sacar respaldos de la información?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili  
**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

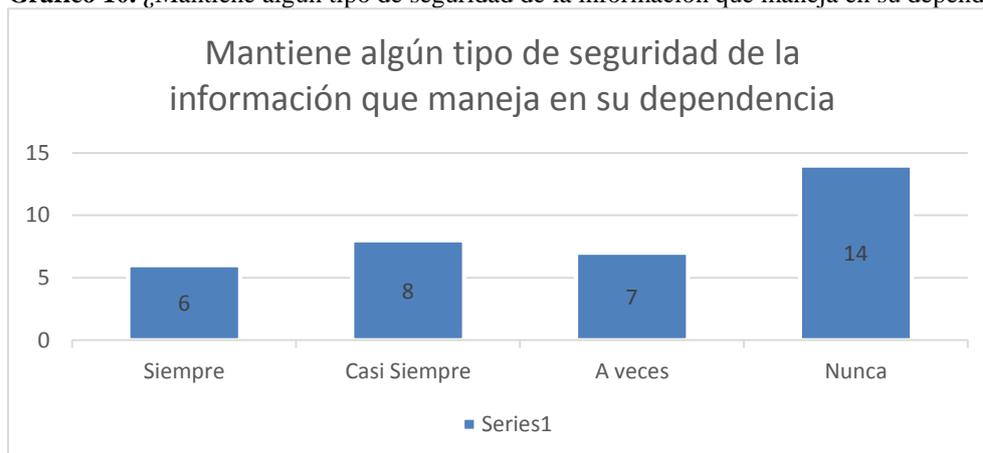
En cuanto al indicador que habla sobre si Ud. considera que el manejo de información digital permitirá salvaguardar y sacar respaldos de la información, se deduce que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 89% y un 11% casi siempre. Se interpreta que el 100% de los encuestados dan una respuesta positiva, lo que significa que el manejo de información digital permite a la institución salvaguardar los documentos y protegerlos ante cualquier desastre.

### 10. ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?

**Tabla 14.** ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
<b>10</b>	Siempre	6	17%
	Casi Siempre	8	23%
	A veces	7	20%
	Nunca	14	40%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili  
**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 10.** ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto al indicador habla sobre si, mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 17%, por otro lado, un 23% casi siempre, se obtuvo que un 20% a veces y el 40% nunca. Esto significa que un 60% del personal administrativo no mantiene ningún tipo de seguridad de la información ya que la mayor parte de información esta guardada de manera física, esto quiere decir que la institución no cuenta con ningún sistema de seguridad y protección a la información, razón por la cual corre el riesgo de pérdida por desastre.

**11. ¿Cree Ud. qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?**

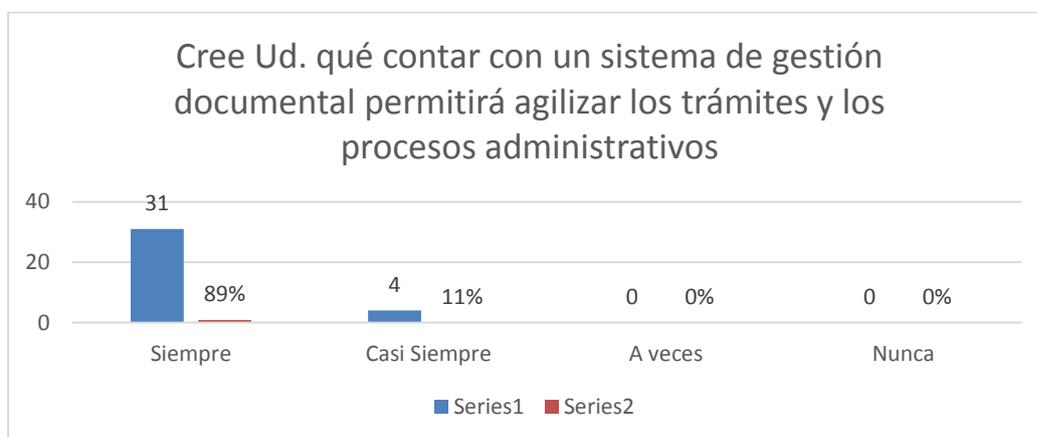
**Tabla 15.** ¿Cree Ud. que contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
11	Siempre	31	89%
	Casi Siempre	4	11%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 11.** ¿Cree Ud. que contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre 89% y Casi Siempre 11%. Lo que significa que un 100% manifiesta que llevar un sistema o software de gestión documental en la institución mejorarán los procesos administrativos ya que todos los procesos estarán sistematizados y la información estará segura y ordenada.

**12. ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución?**

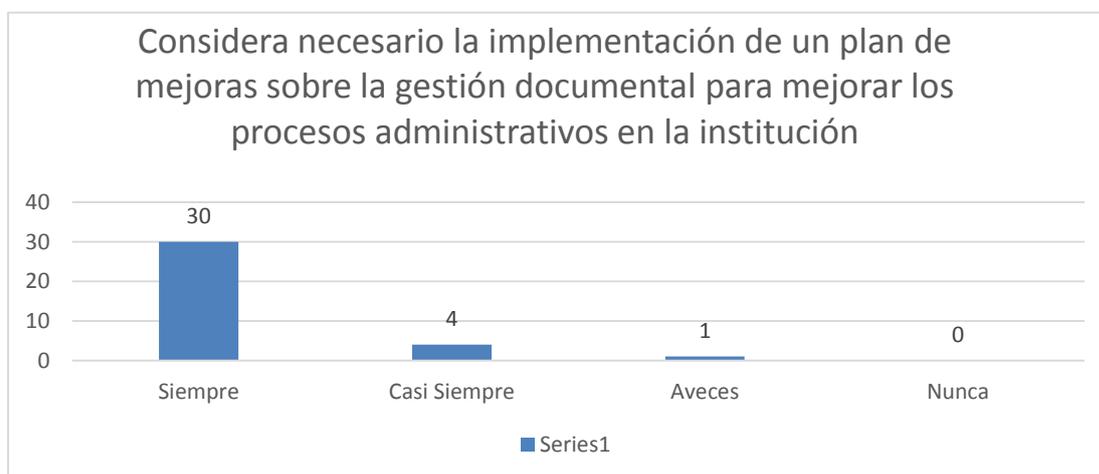
**Tabla 16.** ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
12	Siempre	30	86%
	Casi Siempre	4	11%
	A veces	1	3%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 12.** ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre el 86%, Casi Siempre 11% y A veces al 3%. Esto significa que el 100% considera importante la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución ya que el archivar documentos tiene una finalidad más allá de ordenar, organizar, el plan de mejoras permitirá corregir lo que

está mal, tomar decisiones adecuadas sobre los procesos actuales y sobre todo brindar una mejor atención a los clientes.

### 13. ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?

**Tabla 17.** ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
13	Siempre	8	23%
	Casi Siempre	18	51%
	A veces	8	23%
	Nunca	1	3%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 13.** ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis en Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si, los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 23%, un 51% casi siempre, el 23% a veces y el 3% nunca. Esto significa que el personal administrativo en su gran mayoría que corresponde al 74% se sienten a gusto con lo que hace y motivado por el jefe inmediato, lo que ha permitido

un buen desenvolvimiento en las actividades encomendadas, ocasionando que exista en buen ambiente laboral.

#### 14. ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado?

**Tabla 18.** ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
14	Siempre	7	20%
	Casi Siempre	22	63%
	A veces	5	14%
	Nunca	1	3%
Total		35	100%

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 14.** ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

#### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si, el clima organizacional en la institución es bueno y adecuado, se puede decir que el personal administrativo da una valoración de Siempre que corresponde al 20%, un 63% casi siempre, el 14% a veces y el 3% nunca. Un total del 97% de los encuestados opina que el clima organizacional es un conjunto de actividades y rutinas que se dan dentro de una institución y están directamente ligadas

con la satisfacción de los trabajadores o clientes en su entorno de trabajo y esto permite cumplir con el objetivo planteado, lo cual consideran que se está llevando de buena manera.

## 15. La información en la institución se almacena de manera

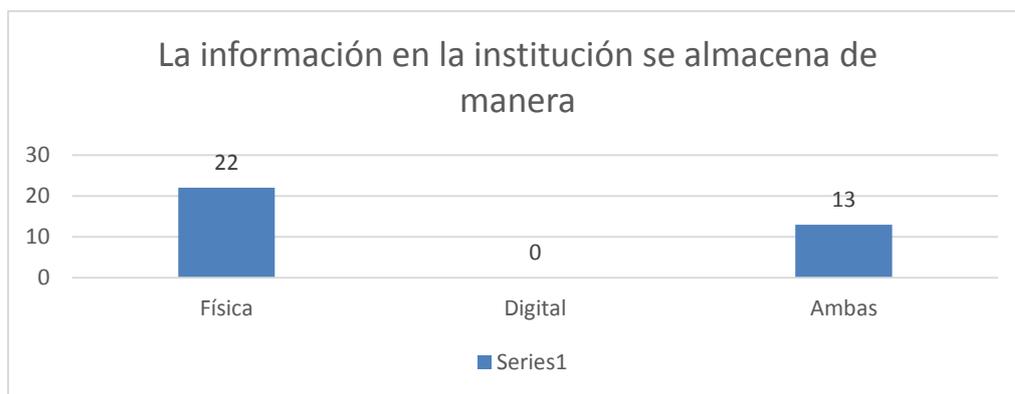
**Tabla 19.** ¿La información en la institución se almacena de manera?

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
15	Física	22	63%
	Digital	0	0%
	Ambas	13	37%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 15.** ¿La información en la institución se almacena de manera?



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

## Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre; si la información en la institución se almacena de manera física y Digital, se puede deducir que el personal administrativo da una valoración sobre el tipo de almacenamiento que el 63% lo hace de manera física y el 37% lo almacena de manera física y digital. Esto significa que toda la información en su gran mayoría esta almacenada físicamente en los archivadores y estanterías y muy poca información se encuentra almacenada y digitalizada en la nube razón por la cual se hace necesario

digitalizar toda la información para salvaguardar y sacar respaldos que garanticen la integridad de los documentos.

## 16. Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:

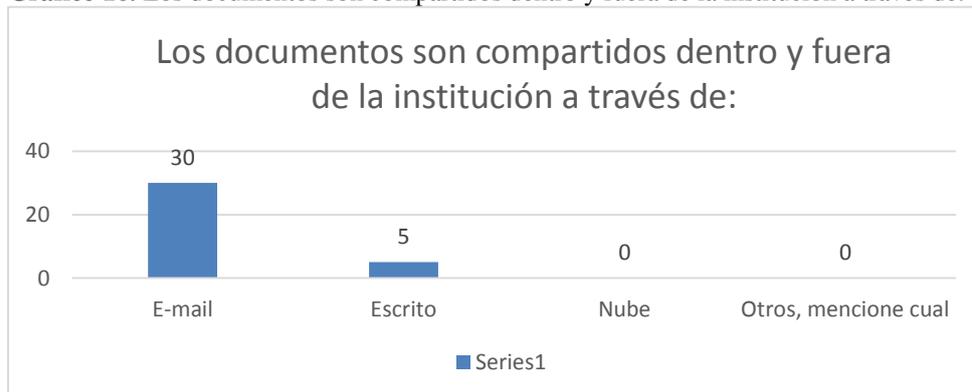
**Tabla 20.** Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
16	E-mail	30	86%
	Escrito	5	14%
	Nube	0	0%
	Otros, mencione cual	0	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 16.** Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### Análisis e Interpretación

En cuanto al indicador que habla sobre si los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de E-mail, escrito o nube, se puede decir que el personal administrativo da una valoración que utilizan e-mail que corresponde al 86% y escrito un 14%, lo que corresponde al 100%. Esto quiere decir que los funcionarios para compartir documentos de manera rápida y eficiente utilizan como medios los e-mails y el documento escrito por su facilidad de uso y por su rapidez en la compartición.

## 17. Seleccione el tipo o tipos de instrumentos archivísticos que utiliza para la Gestión

### Documental:

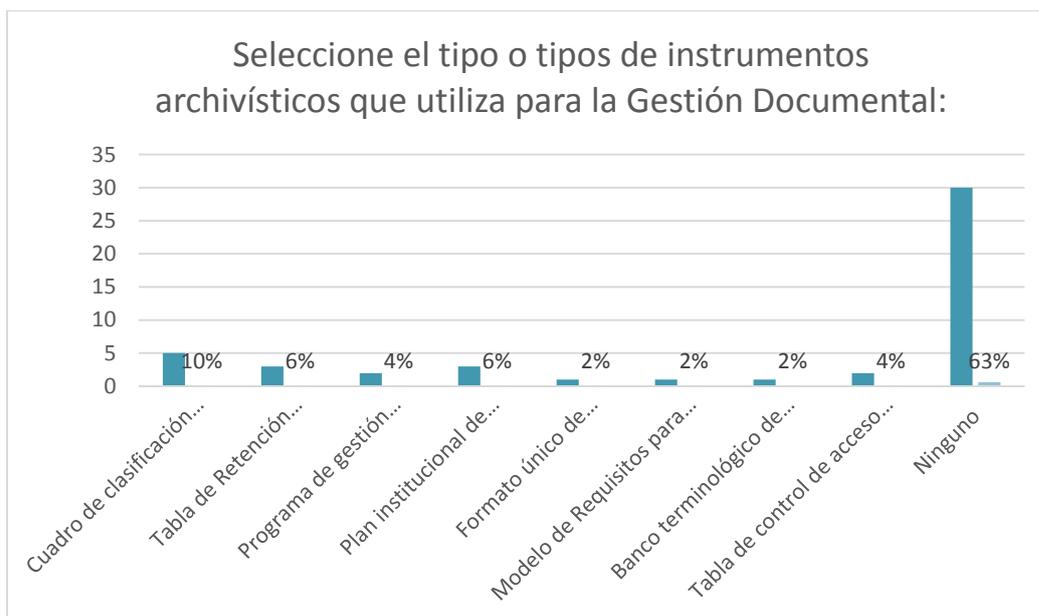
**Tabla 21.** Seleccione el tipo o tipos de instrumentos archivísticos que utiliza para la Gestión Documental:

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
<b>17</b>	Cuadro de clasificación documental CCD	5	10%
	Tabla de Retención Documental TRD	3	6%
	Programa de gestión documental PGD	2	4%
	Plan institucional de archivos PINAR	3	6%
	Formato único de inventario documental FUID	1	2%
	Modelo de Requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo	1	2%
	Banco terminológico de tipos, series y sub series documentales BANTER	1	2%
	Tabla de control de acceso TCA	2	4%
	Ninguno	30	63%
	<b>Total</b>		<b>48</b>

**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

**Gráfico 17.** Seleccione el tipo o tipos de instrumentos archivísticos que utiliza para la Gestión Documental:



**Fuente:** Personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos Pujili

**Elaborado por:** Guaman Noemi y Karina Ninasunta

### **Análisis e Interpretación.**

En cuanto al indicador que habla sobre los tipos de instrumentos archivísticos que utilizan para la gestión documental en la institución, se puede decir que el personal administrativo conoce y utiliza el CCD en un 10%, el TRD en un 6%, el PGD en un 4%, el PINAR en un 3%, el FUID en un 2%, el Modelo de Requisitos para la implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo en un 2%, el BANTER en un 2%, el TCA que corresponde al 4% y ninguno mencionan que un 63%. Esto significa que la mayoría de los empleados desconocen de la importancia que tiene la utilización de los instrumentos archivísticos en la gestión, organización y ordenación de la información, por tal motivo es fundamental dar capacitaciones para que los trabajadores públicos tengan más conocimiento sobre estos instrumentos que ayudan para que los procesos administrativos se desarrollen de manera eficiente sin pérdida de tiempo.

## 14. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

De acuerdo a la entrevista realizada al Ing Juan Diego Herrera Ramos del Cuerpo de Bomberos del canton Pujili se puede determinar lo siguiente:

DIMENSIONES	ANÁLISIS
<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El seguimiento de los procesos administrativos, la evaluación del desempeño y el cumplimiento de las actividades se desarrolla en base a la normativa y estatutos de la Institución.</li> <li>• El planteamiento de nuevas estrategias se desarrolla en base a los resultados alcanzados periodicamente (semestralmente).</li> <li>• La verificación y validación de los documentos administrativos depende de la organización de cada funcionario.</li> </ul>
<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe políticas o reglamentos enfocados a la gestión documental y los procesos administrativos.</li> <li>• No existe un departamento que se encargue de la gestión documental y archivística en la institución.</li> <li>• Tienen problemas en la organización de documentos , no se maneja el archivo de manera eficiente, en base a esto inconvenientes detectados, el Jefe superior esta creando resoluciones administrativas internas para el correcto uso del archivo.</li> <li>• El liderazgo que existe en la institución a permitido designar actividades, cargos, trabajo en equipo entre los diferentes funcionarios y que lo cumplan de manera eficiente logrando alcanzar un buen clima laboral.</li> </ul>
<b>Integración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al ser una institucion pública no cuentan con el presupuesto necesario para poder motivarles economicamente a los funcionarios.</li> </ul>

- La motivación que recibe el capital humano esta orientado a las capacitaciones que estan a favor de los funcionarios administrativos y bomberiles, se trata de dar los mejores cursos para fomentar la formación y el crecimiento profesional y laboral.
- Para brindar una mejor atención a los usuarios cuenta con equipos de computo, se basa en políticas y estatutos para el direccionamiento de la institución y el servicio a la sociedad, no cuenta con políticas ecológicas amigables con el medio ambiente.

#### **Dirección**

- La comunicación entre empleados y jefes de los diferentes departamentos es buena.
- la comunicación es adecuada, en el sector público se procesa varios documentos y existe la comunicación verbal y escrita para los distintos trámites.
- No existe una motivación económica, pero si existe una motivación en el desarrollo profesional y personal mediante las capacitaciones y de esa manera pueda escalar a otro rango mejor y mejorar su ingreso económico.

#### **Control**

- El desempeño de cada funcionario se mide de acuerdo a los objetivos alcanzados, cada empleado debe cumplir de acuerdo a la normativa.
- No existe un departamento encargado de llevar un control sobre la organización, ordenamiento, conservación, respaldo de los documentos, razon por la cual esto depende de cada funcionario en llevar correctamente la documentación.

**Fuente:** Las investigadoras

### **14.1. Fase de integración**

La integración del proceso administrativo permite distribuir el trabajo entre los miembros del grupo, para establecer y reconocer las relaciones necesarias que permitan alcanzar los objetivos de la empresa. A través del proceso organizativo se formulan una serie de reglas y estándares de comportamiento que deberán seguir cada uno de los empleados es así que,

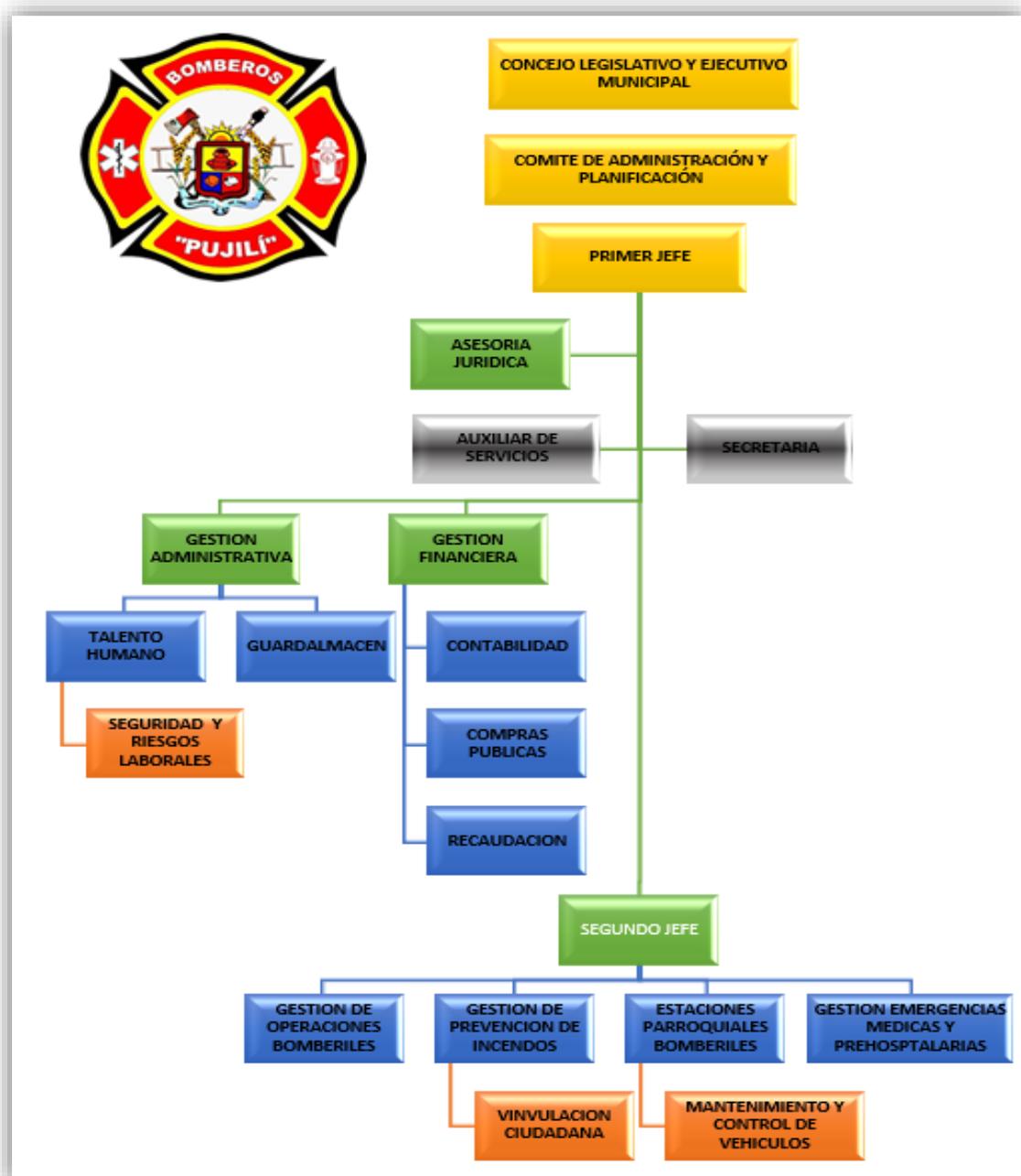
al determinar las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de trabajo se focalizan mucho mejor los esfuerzos del equipo. La estructura debe reflejar los objetivos y planes de la empresa, la autoridad y su entorno.

Dentro de esta fase de Integración se propone cuatro ejes importantes para un mejor desenvolvimiento de los procesos que ayuden a alcanzar los objetivos de la institución y estos son:

<b>EJES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>Comunicación</b>	Jefes y empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación es adecuada internamente y externamente.</li> <li>• Comunicación verbal y escrita para procesar los diferentes tramites.</li> <li>• Utilizar información física y digital.</li> <li>• Proponer el uso de la nube y el correo electrónico para la comunicación y compartición de documentos.</li> </ul>
<b>Motivación</b>	Jefes y Directores departamentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberia existir una motivación económica al cumplimiento del desempeño.</li> <li>• La motivación que recibe el capital humano esta orientado a las capacitaciones que estan a favor de los funcionarios administrativos y bomberiles.</li> </ul>
<b>Supervisión</b>	Directores departamentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encargarian de la validación, organización y conservación de la información.</li> </ul>
<b>Toma de decisiones</b>	Jefes y Directores departamentales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planteamiento de nuevas estrategias se desarrolla en base al análisis de los resultados alcanzados periodicamente (semestralmente).</li> <li>• Se propone crear un departamento para la gestión documental y archivo.</li> </ul>

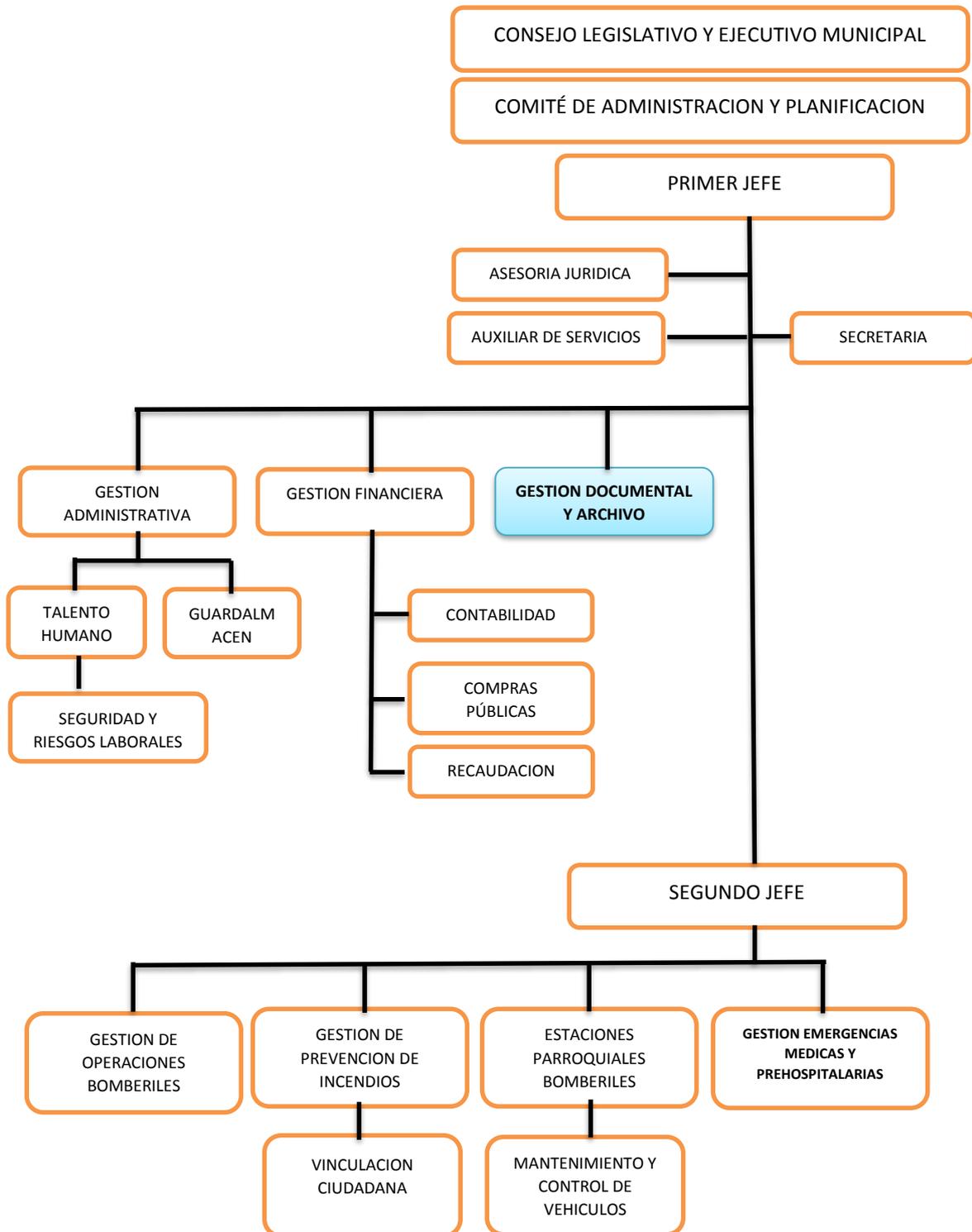
**Fuente:** Las Investigadoras

## 14.2. Estructura organizacional actual



En la estructura organizacional actual no existe un departamento que se encargue de la administración y gestión documental, hay que entender que la información es un recurso único e importante propio de cada institución que no se debe hechar a perder, razón por la cual la información debería pasar por las diferentes fases del archivo de gestión, central y por último el archivo historico para la conservación total. Es por ello que se propone en el nuevo organigrama institucional que se cree un departamento para la gestión documental y archivo.

### 14.3. Estructura organizacional propuesta



**Fuente:** Las investigadoras

## **15 IMPACTOS TÉCNICO, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS**

### **15.1. Impacto técnico**

En toda empresa es fundamental que exista una buena Gestión Documental, razón por la cual el personal que trabaja en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí debe estar capacitado y preparado sobre las TIC y la Gestión Documental. Mediante el uso de aplicaciones de oficina el funcionario elabora los documentos administrativos, tramita los documentos, almacena ciertos documentos de manera física y digital en la nube, comparte información por email, todas estas actividades aportan a mejorar los procesos administrativos dentro de la institución y por ende brindar una mejor atención al cliente. El uso de un software de Gestión Documental ayudará a la sistematización de la información, permitiendo tener los datos organizados y seguros.

### **15.2. Impacto social**

El impacto social tendrá un aspecto positivo ya que mediante la buena práctica sobre el manejo de los procesos administrativos a través de una adecuada Gestión Documental se logrará dar una mejor atención y servicio a los usuarios; así como la relación laboral e interpersonal en la empresa mejorará logrando alcanzar un excelente clima organizacional en la institución.

### **15.3. Impacto ambiental**

El proyecto investigativo beneficia a reducir el impacto ambiental por que ahora se puede trasladar de documentos físicos a digitales almacenando en la nube o Drive de esa manera se evita impresiones de documentos innecesarios, porque al tener los documentos digitalizados se puede compartir la información a través de la nube de una manera fácil y

segura y se reducirá el consumo de papel, de esta manera tomaremos conciencia en el reciclaje de los documentos almacenados en bodegas.

#### 15.4. Impacto económico

El valor económico o gastos para la institución es cero, ya que el proyecto investigativo termina únicamente con la propuesta de un plan de mejoras y no con la implementación. Pero, hay otros gastos que vienen de la adquisición de otros recursos como se detalla a continuación:

**Tabla 22.** Impactos económicos del proyecto

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Internet</b>	1	\$40	\$40
<b>Copias</b>	220	0,3	\$66
<b>Anillados</b>	3	\$3,50	\$10,50
<b>Empastados</b>	2	\$50	\$100
<b>Impresiones</b>	150	0,5	\$75
<b>Flash</b>	1	\$14	\$14
<b>Visita a la institución para el levantamiento de la Información</b>	12	\$5	\$60
<b>Total</b>			<b>\$375,50</b>

**Fuente:** Investigadores

**16. PROPUESTA**

*CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ*  
Av. Velasco Ibarra y s/n JEFATURA Fono: 03 2 725 334  
Acuerdo Ministerial Nº 2376 de 07 de octubre 1986



---

**PLAN DE MEJORAS SOBRE LA GESTIÓN  
DOCUMENTAL EN LOS PROCESOS  
ADMNISTRATIVOS DEL CUERPO DE BOMBEROS  
DEL CANTÓN PUJILÍ**

**COTOPAXI - PUJILI**

**AÑO 2022**

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **Título del Proyecto:**

La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

### **Lugar de ejecución:**

Pujilí-Cotopaxi-zona3 Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, Monumento del danzante, Av. Velasco Ibarra

### **Equipo de Trabajo:**

Eugenia Noemí Guamán Yupangui

Karina Guissela Ninasunta Tocte

### **Área de Conocimiento:**

Gestión Documental

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

### **Del Objetivo.**

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí es una institución apolítica, especializada y técnica destinada a la Prevención, protección, socorro y extinción de incendios, a defender a las personas y a las propiedades contra el fuego, al rescate y salvamento, a la atención pre-hospitalaria en casos de emergencias, al socorro en catástrofes o siniestros, así como en capacitación a la ciudadanía para prevenir y estar preparados ante flagelos y demás riesgos naturales y antrópicos.

### **Misión**

Socorrer y Proteger a la comunidad; Prevenir y Defender sus bienes en caso de emergencia o desastres; mediante acciones oportunas y eficientes en prevención y atención; proporcionando un servicio eficiente y de calidad; con Honor, Abnegación y Disciplina.

### **Visión**

Ser Organismo de Primera respuesta, baluarte en la prevención, mitigación, combate de incendios y atención de emergencias en el Cantón Pujilí, dentro de un ambiente profesional altamente técnico que utiliza protocolos de operación normalizados con equipamiento de última tecnología, con altos índices de calidad y calidez al servicio de la comunidad.

### **Valores**

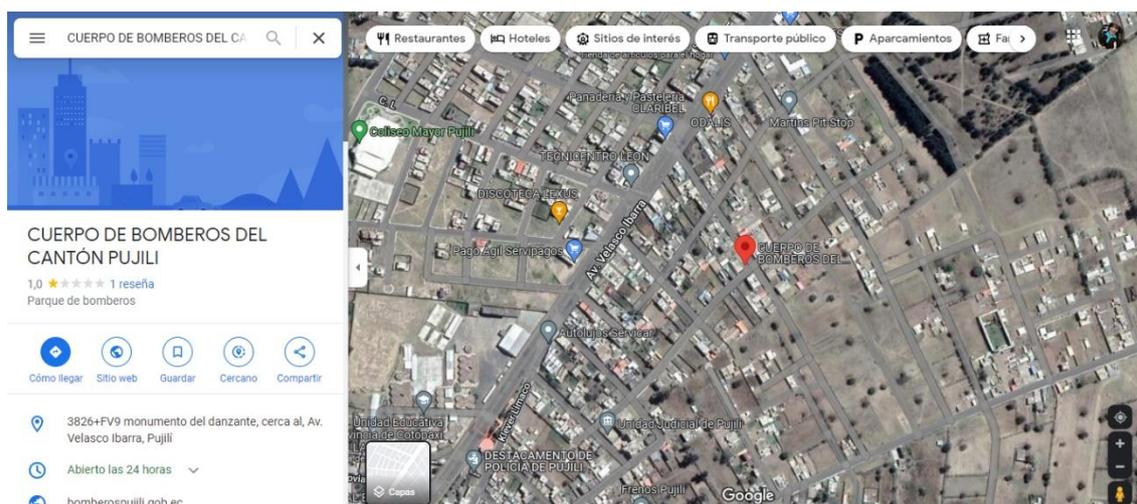
- **Lealtad:** Institución fiel y comprometida con la Comunidad en proveer de servicios para Socorrer y proteger a las personas y bienes.
- **Honradez:** Convicción y valor personal con la cual se muestra tanto en su obrar como en su manera de pensar como justa, recta e íntegra.
- **Valentía:** Enfrentar los riesgos con acciones permitiendo el fiel cumplimiento de la misión institucional en beneficio de la población afectada.
- **Disciplina:** Responsabilidad y cumplimiento de las actividades de los procesos institucionales que han sido designados.
- **Trabajo en Equipo:** Cumplir con los objetivos planteados en forma coordinada e integrada entre las personas y los procesos.

- **Solidaridad:** Brindar y compartir con la comunidad el apoyo y la ayuda que necesitan.
- **Abnegación:** Valor que permite la renuncia de los intereses personales al beneficio e intereses de la Comunidad.
- **Respeto:** Consideración con las actitudes y pensamientos de la comunidad.
- **Compromiso:** Convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a su cargo para cumplimiento de la Misión y Visión Institucional.

### 3. DIRECCIÓN Y UBICACIÓN

Av. Velasco Ibarra y Sn, Pujilí, Cotopaxi, Ecuador

**Figura 4.** Lugar y ubicación de la Institución



Fuente: Las Investigadoras

### 4. Introducción

A lo largo de la historia, el rol del profesional que administra la información, así como de la gestión documental, ha ido adentrándose cada vez más en las áreas administrativas, técnicas y legales de la organización, permitiendo que la toma de decisiones sea un aspecto relevante y fundamental que salga de un adecuado proceso de Gestión Documental que beneficie a la sociedad en general.

De tal manera, la gestión de documentos está ligada a la actividad administrativa de la institución, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos y

procedimientos en la entidad. Como aporte a la gestión, las organizaciones deben apropiarse de prácticas en la gestión documental, apoyándose para ello en el uso de tecnologías de la información y comunicación, normativas, reglamentos y sobre todo la buena práctica que permitan promover la eficiente prestación de trámites, servicios, contenidos y aplicaciones para una correcta gestión de la información institucional. Por lo expuesto, el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí se ve afectado a la hora de tomar decisiones, pues no cuenta con los lineamientos básicos de una adecuada Gestión Documental en los procesos administrativos que le permita la recuperación de información de forma oportuna y eficaz.

El presente trabajo tiene como objetivo elaborar un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos para la institución pública Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, como alternativa de solución para un adecuado manejo de ciclo vital del documento que allí se produce y se recibe.

Adicionalmente, se realizó un diagnóstico de la situación actual sobre la Gestión documental en los procesos administrativos en la institución, se aplicó herramientas para la recolección de datos, luego de un análisis de la información se aprecia los resultados que permitieron identificar las necesidades de la institución con el fin de darle una solución adecuada a través del plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos.

## **5. Objetivos alcanzados**

### **Objetivo General**

Elaborar un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la información recogida para descubrir el origen de las causas, las inconformidades e identificar dónde existen oportunidades de mejora
- Determinar los tipos de necesidades de información dentro de la Institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí de acuerdo a los aspectos administrativos.

- Mejorar la Gestión Documental en los procesos administrativos.
- Proponer un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

## 6. Problema

En la actualidad el uso de la Gestión Documental es, sin duda, uno de los problemas más frecuentes dentro de las instituciones tanto públicas como privadas y esto conlleva a la inoportuna toma de decisiones afectando procesos administrativos de carácter jurídico, por otro lado, los procesos de control, ordenamiento, conservación y recuperación de la información que permitan a la institución una memoria de sus avances en la sociedad y el alcance de sus metas.

Esta investigación tiene como objetivo presentar un plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos de manera estructurada, para facilitar la clasificación, organización, descripción, consulta y recuperación de información por parte de las áreas administrativas de la Institución y empleados en general ya que, sin duda, estos documentos serán de utilidad para la toma de decisiones y el beneficio de la Institución.

De acuerdo al análisis desarrollado en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí se detallan algunos problemas encontrados durante el diagnóstico y levantamiento de la información realizado que son los siguientes:

1. Existe problemas en la administración, búsqueda, organización y almacenamiento de información digital en la nube.
2. La aglomeración de los documentos prevalece afectando la organización y conservación de los archivos por la falta de difusión de normas y procedimientos que conlleven al manejo adecuado de la información, dificultando el seguimiento y control de los documentos que se generan diariamente e incumpliendo con las reglas establecidas para organizar, clasificar, y archivar la documentación.
3. Conforme va pasando los días, la acumulación de la información al archivo de gestión, central e histórico va aumentando y es más difícil llevar un eficaz control técnico e intelectual de la información producida en la institución, esto a

dificultado disponer de recursos, espacios, mobiliario suficiente y adecuado para el control de los documentos físicos.

4. Es muy difícil llevar un control sobre el ciclo de vida del documento como son: archivo de gestión, archivo central y archivo histórico. Esto se da seguramente por la desorganización y el desconocimiento que existe en la institución
5. La organización del archivo en la institución está organizada de acuerdo con el criterio de la persona encargada, debido a la escasa capacitación en el manejo de técnicas, estrategias, procedimientos de archivo limitando el procedimiento para el ordenamiento puede ser: cronológico, numérico y alfabético, geográfico, por asunto.
6. Es posible señalar que el problema de la gestión documental es la falta de recursos económicos, materiales y tecnológicos para conservar y gestionar la documentación de forma eficiente y en condiciones físicas y digitales apropiadas, esta carencia podría perjudicar de forma importante la accesibilidad y demora en la ejecución de los trámites administrativos y por ende ocasiona una mala atención a los clientes.
7. En la institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí diariamente se generan documentos como: oficios, solicitudes, memorandos, informes, etc. Estos documentos son emitidos, y no tienen un registro de almacenamiento documental; en caso de solicitar la información la búsqueda de estos documentos puede resultar agotadora y en último de los casos que la información se extravíe.
8. Existe problemas en la administración de la información
9. Los procesos administrativos se ejecutan de manera lenta e inadecuada
10. No existe seguridad en el manejo y conservación de la información
11. Existe una gran cantidad de documentos que se han trasladado a bodegas alternas en cartones sin ningún tipo técnico, no se realiza el procedimiento establecido sobre transferencias de documentos ocasionando pérdida de la información y la mala organización de los documentos.

## **7. Desarrollo de la propuesta o soluciones**

En este apartado, se formula el plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos para la institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, basada en los conocimientos adquiridos en el transcurso de la Carrera profesional. Esta propuesta se realiza exponiendo los requerimientos normativos, económicos,

administrativos y tecnológicos; así como los diferentes procesos de la Gestión Documental y finalmente las fases de implementación. Esta propuesta plantea ser el soporte de los aspectos metodológicos que sirven como pauta para la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental en los procesos administrativos, que permita documentar los procesos inseparables de las actividades desarrolladas por la institución del Cuerpo de Bomberos, dando cumplimiento a su objeto social y fortaleciendo la eficiencia y eficacia en cada uno de sus proyectos.

Para dar solución a las problemáticas que existen en la institución se plantea las siguientes posibles soluciones.

1. Implementar capacitaciones específicas y permanentes sobre la gestión documental, TIC, archivística, cloud computing, entre otros; que les permitan tener la información organizada, codificada, digitalizada, almacenada y sobre todo mejoren los procesos administrativos y permitan dar una mejor atención a los clientes.
2. La institución debe manejar los procesos de Gestión Documental mediante normativas constitucionales internacionales, nacionales e internas como pueden ser:

#### **Normas y estándares internacionales**

- ISO 15489

#### **Políticas nacionales, por ejemplo:**

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; y su reglamento.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos; y su reglamento.
- Decreto Presidencial No. 981 de 28 de febrero de 2020, que dispone la implementación del gobierno electrónico en la Función Ejecutiva, Disposición General Segunda.
- Acuerdo SGPR-2019-0107 de 10 de abril de 2019 de la Secretaría de la Presidencia del Ecuador, que contiene la Regla Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos.
- Entre otros.

También se debería desarrollar y ejecutar políticas internas en la institución que permitan mejorar la Gestión Documental en los procesos administrativos.

3. Para la conservación y preservación de la información es necesario que se maneje en la institución información física y digital, de esa manera ayudamos en la conservación del medio ambiente, protegemos para que los documentos impresos no se pierdan o se echen a perder por algún accidente.
4. Los documentos y los archivos en una institución pasan por diferentes etapas cumpliendo de esta manera con el ciclo de vida, es por ello importante que el empleado sepa organizar el tiempo de permanencia del documento en cada una de las fases para que finalmente el documento sea almacenado como archivo histórico o se elimine.
5. Los sistemas de archivos deben ser clasificados, ordenados y organizados por una persona que tenga amplios conocimientos sobre la archivística, ya que de esta manera se evitará que cada empleado organice y clasifique la información como más le convenga, por ello es necesario capacitar a los empleados sobre este tema.
6. Es necesario contar con los recursos económicos adecuados para la compra de materiales, estanterías, adecuar condiciones y un ambiente adecuado para la conservación del material físico, así como digitalizar la información para la preservación y seguridad de la misma. De esta manera se logrará tener la información más segura, de fácil acceso y por lo tanto permitirá dar una mejor atención a los clientes.
7. La clasificación y organización de la información utilizando instrumentos archivísticos y normativas para su correcto uso, permitirán agilizar los procesos dentro de la institución.
8. Trabajar con información digital ayudará en la conservación del medio ambiente, ya que no será necesario imprimir documentos cuando se quiera compartir información.
9. Los empleados opinan que la implementación de un Software para Gestión Documental permitirá mejorar los procesos administrativos en la institución y ayudaran a mejorar la atención a los clientes.
10. La motivación, el optimismo, la innovación y la ubicación del empleado en el puesto de trabajo son estrategias que se debería aplicar en la institución para crear un clima organizacional adecuado

11. Para almacenar los documentos es necesario adquirir (cajas metálicas, carpetas, sobres, archivadores, vitrinas etc.) siendo materiales de oficina muy eficaz a largo plazo para proteger físicamente los documentos evitando las variaciones de humedad, impiden el paso del polvo, eliminan por completo la luz y finalmente constituyen un almacenamiento seguro para los documentos de diferentes tamaños.

Para llevar a cabo una adecuada organización de documentos debemos seguir los siguientes consejos:

- **Digitalizar documentos en papel:** El primer paso hacia la mejora de la gestión documental, pasa por la digitalización de toda la documentación que tenemos en papel. Transformar la información en papel a formato electrónico, mejora notablemente la ineficiencia de los procesos, ya que la información electrónica es fácilmente recuperable y más rápida de buscar y/o administrar.
- **Centralizar el contenido corporativo:** Es preferible establecer un repositorio donde centralizar toda la documentación de la organización. Ubicarla en un mismo punto, unifica la gestión documental, lo que evita la duplicidad de documentos, e incrementa la accesibilidad de los mismos. El acceso rápido a la información, mejora el proceso de toma de decisiones.
- **Clasificar los documentos:** Categorizar la documentación generada por el sistema hace que la búsqueda sea aún más eficiente, ya que las organizaciones producen gran variedad de documentos. Al identificar los procesos clave de la empresa, comprenderemos su estructura, lo que nos dará una base para realizar esta clasificación.
- **Hacer buen uso de los Metadatos:** Los metadatos son un buen recurso para estructurar la información y optimizar la gestión documental. Los metadatos describen el contenido de los archivos o la información de los datos lo que, unido a una buena categorización, agiliza enormemente la localización de documentos. Obviamente, la definición de los metadatos debe ser hecha en función del contexto de los documentos.
- **Optimizar el tiempo con Modelos de documento:** Estandarizar o crear modelos de documento, simplifica su elaboración. Ello supone un ahorro significativo de tiempo, acelerando todo el proceso de gestión documental.

- **Establecer autorizaciones de acceso:** Llegados a este punto, lo lógico es asignar un control para que la gestión documental sea realmente eficaz. Es decir, no todos los documentos deben estar accesibles para todo el personal, ya que hay documentos que son sólo para consulta, o que sólo pueden ser editados por los responsables correspondientes. Asignar controles de acceso, asegura en gran medida la seguridad de la gestión documental, evitando la pérdida de documentos, o modificaciones no autorizadas.
- **Incentivar la colaboración:** Mediante herramientas de gestión, usuarios de diferentes departamentos pueden trabajar al mismo tiempo en la elaboración o modificación de un mismo documento. Aseguramos, pues, que todos los implicados colaboren en la gestión documental, evitando duplicidades, retrasos o delegación de responsabilidades.
- **Administrar las versiones de documentos:** Llevar un control sobre la caducidad de documentos, recibir alertas de modificaciones o la necesidad de actualizarlos, es posible realizarlo a través de soluciones informáticas que te notifican sobre estas cuestiones, manteniendo, además, el historial de todas las revisiones o versiones anteriores. De esta manera, es más sencillo el cumplimiento legal y/o de los requerimientos del sistema de gestión, evitando la falta de disponibilidad de documentos o la entrega fuera de plazo.

Por otro lado la Institución del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí con el plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos pretende conseguir un mejor desempeño en el ámbito laboral donde el personal administrativo puede generar información inmediata a los usuarios que requieren, documentos de su interés para realizar trámites personales quedando atrás las horas y días de espera por un documento, logrando así cumplir con los objetivos generales que la institución ofrece a la ciudadanía el ser una institución transparente y eficaz al momento de atender a la ciudadanía.

En el cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí a través de la Gestión Documental se pretende tener un buen mejoramiento en la atención al usuario haciendo reducir el tiempo de espera para recibir un documento, que anteriormente se lograba tener en días, ahora con una nueva organización de los archivos hoy en día se buscará un documento importante en tan solo minutos, ya que al tener bien administrado los documentos y archivos que hayan ingresado por año, día, fecha, hora y causa se evita la congestión y deterioro de documentos, por otro lado permite responder a las peticiones de los clientes

al instante y los procesos son visibles todo el tiempo, lo que evita que el cliente tenga que volver una y otra vez a las oficinas para obtener sus documentos que tanto lo requieren para lograr cumplir con las expectativas de los mismos y evitar quejas; de esta manera se cumplirá el servicio y atención al cliente en la entidad hacia la ciudadanía y personal que labora en la Institución quedando muy bien ante la ciudadanía por la mejora al servicio.

Esta propuesta está basada en las interrogantes que se dio al comienzo, al análisis que permite un alcance para resolver los problemas que existe dentro de la Institución del cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí generando un desarrollo, esto se basa acorde a los usuarios que están dentro de ello llevando información necesaria para mejorar en el ámbito laboral que apoyaría en las actividades que realizara en las funciones encomendadas.

## 8. Fases de Implementación del plan de mejoras.

**Tabla 23.** Implementación del plan de mejoras

1. Presentación y análisis de la propuesta
2. Aprobación de la propuesta
3. Implementación de la propuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Transformación de información física en digital</li> <li>• Clasificación y ordenamiento de la información.</li> <li>• Seguridad y conservación de la información</li> <li>• Manejo de software de Gestión Documental</li> </ul>
4. Seguimiento y evaluación del plan de mejoras

**Fuente:** Las investigadoras

## 9. Coste/cronograma

**Tabla 24.** Coste, Cronograma y Actividades

TIEMPO	HORAS	ACTIVIDAD	COSTO UNIT.	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	COSTO TOTAL	OBSERVACIONES
3 semanas	50 horas	Capacitaciones a los empleados en el área de las TIC	40 dólares por persona	Primer jefe y Talento Humano.	35 empleados	\$1400	Profesional externo
3 semanas	50 horas	Capacitaciones a los empleados en el área de la gestión documental y archivística	100 dólares por persona	Gestión Administrativa y Talento Humano.	2 empleados que se encargarán del Dep. de Gestión documental y archivo.	\$200	Profesional externo
8 semanas	100 horas	Capacitación sobre el software de Gestión Documental	100 dólares por persona	Gestión Administrativa y Talento Humano.	2 empleados que se encargarán del Dep. de Gestión documental y archivo.	\$200	Profesional externo
2 semanas	30 horas	Capacitaciones a los empleados en el área cloud computing	35 dólares por persona	Primer jefe y Talento Humano.	35 empleados	\$1225	Profesional externo
1 mes		Digitalización de la información y almacenamiento en la nube	Cero dólares	Departamento de Gestión documental y archivo.	2 empleados	\$0	Actividad que cumplen los empleados de la institución
2 meses	120 horas	Aplicación de instrumentos archivísticos para la organización de la información	100 dólares	Departamento de Gestión documental y archivo.	2 empleados	\$200	Profesional externo
<b>TOTAL</b>						<b>\$ 3225</b>	<b>DOLARES</b>

Fuente: Las Investigador

### Otras Actividades.

Implementación de un software de Gestión Documental OpenKM (libre)

### Otros gastos

Materiales y útiles de oficina..... 500 dólares.

Logística..... 500 dólares.

El proyecto tiene un costo total aproximado de \$4225 dólares, el presente proyecto se financiará con recursos propios, el personal con el que cuenta la entidad y los recursos tecnológicos que dispone.

## 1. Recursos Requeridos.

### Talento Humano Requerido

**Tabla 25.** Talento Humano

Personal Externo (profesionales capacitadores)
Profesional en TIC
Profesional en Archivística y Documentación
Profesional en el manejo del software de Gestión Documental

**Fuente:** Las investigadoras

### Recursos Tecnológicos

- Equipos de computo
- Software de Gestión Documental

### Plazo de ejecución.

Este plan de mejoramiento está establecido para ejecutarse en un plazo de 9 meses contado a partir del 01 de octubre de 2022. Cada 3 meses se realizará una valoración del avance.

## **2. Resumen ejecutivo.**

El objetivo de este trabajo es elaborar el plan de mejoras sobre la Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, de acuerdo a los lineamientos encontrados y los conceptos teóricos propios de la gestión documental. En primer lugar, se empezó por resaltar la importancia de la GD en los procesos administrativos de la institución, con el fin de que su información sea un activo el cual respalde decisiones de las entidades, brinde seguridad y agilice procesos encaminados al cumplimiento de la misión y visión de la organización; además se planteó un contexto del plan de mejoras de Gestión Documental, considerando sus fases de desarrollo, requerimientos y la normatividad que lo regula.

En segundo lugar, para conocer la institución del Cuerpo de Bomberos de Pujilí a la que se le propone el plan de mejoras se abordaron aspectos misionales y operativos resaltando aspectos de su historia como institución, planeación estratégica, estructura organizacional e identificando la totalidad de los tramites y soluciones que propone, así como su cultura organizacional. De igual forma, se realizó un reconocimiento completo de la institución y sus documentos archivísticos, lo que permite conocer algunas características y las necesidades de su gestión documental.

Como metodología de este trabajo, se optó por un cuestionario, que permite conocer e identificar las necesidades de la institución y la percepción que tienen los trabajadores administrativos frente a la gestión documental en los procesos administrativos. Esta encuesta se realizó a un total de 35 personas de diferentes cargos, la información obtenida resulta siendo significativa para el plan de mejoras, que se pueden identificar los aciertos y carencias de la institución en materia de gestión documental.

En consecuencia, se realizó un análisis de datos, tomando en cuenta cada pregunta de la encuesta formulada y sus respectivas respuestas, las cuales hicieron parte del fundamento de la propuesta del plan de mejoras de la Gestión Documental en los procesos administrativos. En la elaboración de la propuesta, se consideraron los procesos archivísticos, las necesidades y oportunidades de mejora para la institución; cada proceso fue abordado por su objetivo, alcance, las actividades a desarrollar con sus respectivos requerimientos de recursos y finalmente se enfatizó en la necesidad de aplicar los instrumentos archivísticos y capacitaciones en la institución.

Por último, se formularon conclusiones generales acerca de la necesidad de un plan de mejoras sobre la de Gestión Documental en los procesos administrativos armonizado con los propósitos de la institución y la importancia del trabajo colaborativo.

## 17. CONCLUSIONES

- La gestión documental permite tener la documentación ordenada y organizada, por ende, la atención al usuario final mejorará. En el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí se trabaja con información física y muy poca información digital, la información esta almacenada en cartones y no llevan un control adecuado de registro documental, esto conlleva a que la información este desordenada; razón por la cual el 74% de los encuestados menciona que tiene problemas en la búsqueda y organización de la información ocasionado una deficiente atención a los clientes sobre todo cuando se trata de archivos centrales e históricos.
- De acuerdo al diagnóstico realizado en la institución se ha identificado inconvenientes en los procesos administrativos, ya que la gran mayoría de documentos y archivos ha generado un impacto negativo en la organización y codificar la información a demás no cuentan con un espacio físico con las condiciones ambientales adecuadas y de seguridad para la protección de documentos y materiales, afectando el almacenamiento y pérdida de archivos.
- En el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí no aplica con normas internacionales, leyes o políticas nacionales que orienten al uso y manejo de la información, razón por la cual para optimizar los procesos administrativos es necesario que se ejecute el plan de mejoras en la institución.

- Finalmente podemos concluir que el plan de mejoras propuesta dentro de la investigación se establece las normas técnicas, políticas y las normas ISSO con el fin de conservar, recuperar y difundir la información aprobada en todos los documentos producidos como recibidos en la institución, siendo de gran utilidad en el reconocimiento social de la misma y en la toma de decisiones para su mejor desempeño institucional.

## 18. RECOMENDACIONES

- El proyecto investigativo enfocado a la gestión documental permitirá proponer estrategias para que los procesos administrativos se manejen con eficacia y eficiencia dentro del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, facilitando la gestión de los trámites pertinentes, buscando respaldar la información requerida por los trabajadores administrativos y usuarios del cantón.
- La información es un recurso importante que tiene la empresa pública o privada razón por la cual se recomienda que en la institución objeto de estudio utilicen información física y digital, se adapten a las nuevas tecnologías (nube) que permiten conservar, almacenar y compartir la información desde diferentes lugares hacia diferentes personas.
- Es importante que de acuerdo al diagnóstico la Institución aplique normativas y estándares internacionales de calidad como por ejemplo la ISO 15489, políticas nacionales y reglamentos internos que estén enfocados a la gestión de documentos, esto ayudará a aumentar la satisfacción de los clientes y mejore la calidad de los procesos administrativos.
- De igual forma, es importante resaltar que la implementación del plan de mejoras está enmarcada dentro de los ejes de gestión documental, archivo y los procesos administrativos, mediante un análisis profundo de la organización se pudo detectar necesidades y proponer estrategias, además de la creación de políticas, un departamento sobre la gestión documental y archivo que permita tener la información centrada y organizada en un solo lugar.

## 19. BIBLIOGRAFIA

- Advanz, L. (2021). Gestión Documental Instrumentos archivísticos: qué son y su importancia <https://www.advanz.com.co/instrumentos-archivisticos-que-son/>
- Aguirre, L. (2014). La organización del archivo y su incidencia en la gestión secretarial en el MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7295/1/FCHE\\_LSE\\_58.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7295/1/FCHE_LSE_58.pdf)
- Alonso, J. García, M. y Lloveras, M, (2006). La norma ISO 15489 Un Marco sistemático de buenas prácticas de Gestión Documental en las Organizaciones. [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Briones, J. (2019). Acuerdo de la Presidencia De La República Del Ecuador. ACUERDO N°.SJPR-2019-0107. [https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/a3\\_SGPR\\_2019\\_0107\\_Archivos.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/a3_SGPR_2019_0107_Archivos.pdf)
- Calapiña, S. Guilcapi, J. (2019). Sistematización de experiencias en gestión documental y servicio al cliente interno y externo de la dirección de Posgrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, (UTC). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7579/1/PI-001038.pdf>
- Casenda, R. (2019). Elaboración de un sistema de gestión documental para el fortalecimiento del proceso administrativo del departamento de secretaría de la compañía Amazonas building Amazonbuild S.A. de la ciudad de Puyo, periodo 2017. <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/13234/1/62T00246.pdf>
- Chillagana, 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. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20732/1/T-UCE-0003-CAD-086-P.pdf>
- Conde, J. (2015). Propuesta metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública. [Jmconde/CONDE HERNAD Jose Manuel Tesis.pdf](#)
- Duque, B. (2017). Conceptos básicos de archivística. <http://iugm.es/wp-content/uploads/2017/07/1-Conceptos-B%C3%A1sicos-de-Archiv%C3%ADstica.pdf>
- Escobar, P. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En Avances en Medición, 6, pp. 27-36. [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Franco, A. (2015). Desarrollo E Implementación De Un Sistema De Gestión Documental Para Uso Interno De Soproma (Generación Y Digitalización De Documentos). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5459/1/T-UCE-0011-237.pdf>
- Guachamin, C. (2014). “La Conservación Documental Y Su Incidencia En La Imagen Institucional Del Área Administrativa Financiera Del Colegio Nacional Gabriela Mistral De La Ciudad De Quito”. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6878/1/FCHE-SE-57.pdf>
- GestioPolis.com Experto. (2021). Proceso administrativo. Qué es, origen, características, principios y beneficios. <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>
- Martínez, M. (2017). Diccionario de la administración Española: Compilación de la novísima legislación de España en todos los ramos de la administración Pública. 5ª ed. Madrid, 1892. T. 1º (A-BAU). P. 601. Dedicar las páginas 601 a 649 a la entrada “Archivos: Bibliotecas y Museos: Archiveros, Bibliotecarios y

Anticuarios". <https://ocw.unileon.es/organizacion-de-fondos-archivisticos/wp-content/uploads/sites/15/2014/02/TEMA-2elarchivo.pdf>

Masqui, C. (2018). Propuesta de técnicas y procedimientos para manejo De archivos en secretaría y la atención al cliente de La cooperativa de ahorro y crédito mushuc runa Ltda, agencia pillaro, provincia tungurahua. <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/13228/1/62T00240.pdf>

Morales, K. (2020). Propuesta metodológica de valoración documental para la administración pública ecuatoriana. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7811/1/T3387-MASGD-Morales-Propuesta.pdf>

Ñamo, M. (2017). Gestión Documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la escuela particular mixta Pablo Palacio de la Ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1751/1/T-ULVR-1567.pdf>

Opomania. (2020). Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación. [Valorada como la mejor web de preparación de Oposiciones]. [https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/01/Concepto-de-documento-registro-y-archivo\\_compressed.pdf](https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/01/Concepto-de-documento-registro-y-archivo_compressed.pdf)

Robertson, R. (2012). El ciclo de vida de un documento. <https://es.slideshare.net/RaquelRobertsonPineda/el-ciclo-de-vida-de-un-documento-2>

Rodríguez, P. (2008). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Tapia, T. (2017). Análisis del proceso administrativo de la Microempresa “Quimilimpieza” en la Ciudad de Esmeraldas.<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%C3%9AS.pdf>

Valle, M. (2016). Técnicas de Archivo y Gestión Documental aplicada en la Cooperativa de taxis “Pedro Atanasio Balda” No. 22, Cantón Manta Año 20216.  
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/984/1/ULEAM-SE-0019.pdf18>.

## 20. ANEXOS

## ANEXO (1) VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



FACULTAD DE  
CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS

**Guía para que los usuarios emitan sus juicios valorativos sobre el instrumento aplicado al proyecto investigativo.**

Estimado/a Ud. ha sido seleccionado para que mediante su conocimiento y trayectoria profesional valide el instrumento aplicado al tema de investigación que tiene el nombre de: **La Gestión Documental en los Procesos Administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí**

**Datos del Profesional:**

Nombre: Jorge Enrique Casar Tercero  
 Título de Tercer/Cuarto Nivel: 11to ✓  
 Institución: Universidad Técnica de Cotopaxi  
 Cargo que desempeña: Docente S&T  
 Años de Experiencia en la Área: 10 años

**Indicaciones:**

Solicitamos su valoración bajo el siguiente grupo de aspectos que conforman la propuesta sobre las cuales debe emitir sus juicios, tomando como referencia los indicadores, se le debe otorgar una calificación a cada aspecto, para ello utilizará una escala descendente de 4 hasta 1, donde:

4 – Muy de Acuerdo, 3 – De Acuerdo, 2 – En desacuerdo, 1 – Muy en Desacuerdo

Preguntas	4	3	2	1
1. ¿El cuestionario tiene preguntas claras y concisas?	✓			
2. ¿Las preguntas están enfocadas al tema investigativo?	✓			
3. ¿El número de preguntas es adecuado?	✓			
4. ¿El tipo de preguntas es adecuado?	✓			
5. ¿En el cuestionario existen preguntas relacionadas con la gestión documental?	✓			
6. ¿En el cuestionario existen preguntas relacionadas con los procesos administrativos?	✓			
7. ¿En el cuestionario existen preguntas relacionadas con la atención al cliente?	✓			
8. ¿Considera que las preguntas que constan en el cuestionario son adecuadas para realizar el análisis y proponer una propuesta?	✓			
9. ¿Considera que las preguntas que constan en el cuestionario son adecuadas para proponer soluciones?	✓			



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



FACULTAD DE  
CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS

Observaciones:

Gracias por su colaboración.

  
Firma:  
Nombre: Jorge Cuñar  
CI. 0502608227



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



FACULTAD DE  
CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS

Latacunga, 11 de julio del 2022

DIRECTOR DE DESARROLLO ACADEMICO UTC  
Presente.

De mi consideración

Nosotros, Guamán Yupangui Eugenia Noemí con C.I 0550273452 y Ninasunta Tocte Karina Guissela con C.I 0504000142 estudiantes de Noveno Ciclo paralelo "A" de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, de la Modalidad de Titulación Proyecto de Investigación "La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí", dentro de los requerimientos es validar el instrumento que será aplicado en nuestro estudio investigativo, conocedora de su trayectoria académica y profesional, hemos tomado la libertad de elegir como Juez Experto para revisar el contenido del cuestionario que será aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Por la atención que de la presente le quedamos muy agradecidos.

**Atentamente**

  
\_\_\_\_\_  
Guamán Yupangui Eugenia Noemí  
C.I 0550273452  
\_\_\_\_\_  
Ninasunta Tocte Karina Guissela  
C.I 0504000142

**Adjunto:** 1. Oficio Solicitud Validación de instrumento.  
2. Instrumentos para la validación.



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



FACULTAD DE  
CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS

**Guía para que los usuarios emitan sus juicios valorativos sobre el instrumento aplicado al proyecto investigativo.**

Estimado/a Ud. ha sido seleccionado para que mediante su conocimiento y trayectoria profesional valide el instrumento aplicado al tema de investigación que tiene el nombre de: **La Gestión Documental en los Procesos Administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí**

**Datos del Profesional:**

Nombre: Ing. Diego Fernando Jácome Segovia  
 Título de Tercer /Cuarto Nivel: Tercer Nivel Ing. en Informática y sistemas Computacionales  
 Institución: Universidad Técnica de Cotopaxi  
 Cargo que desempeña: Docente  
 Años de Experiencia en la Área: 13 Años

**Indicaciones:**

Solicitamos su valoración bajo el siguiente grupo de aspectos que conforman la propuesta sobre las cuales debe emitir sus juicios, tomando como referencia los indicadores, se le debe otorgar una calificación a cada aspecto, para ello utilizará una escala descendente de 4 hasta 1, donde:

4 – Muy de Acuerdo, 3 – De Acuerdo, 2 – En desacuerdo, 1 – Muy en Desacuerdo

Preguntas	4	3	2	1
1. ¿El cuestionario tiene preguntas claras y concisas?		/		
2. ¿Las preguntas están enfocadas al tema investigativo?		/		
3. ¿El número de preguntas es adecuado?		/		
4. ¿El tipo de preguntas es adecuado?		/		
5. ¿En el cuestionario existen preguntas relacionadas con la gestión documental?		/		
6. ¿En el cuestionario existen preguntas relacionadas con los procesos administrativos?		/		
7. ¿En el cuestionario existen preguntas relacionadas con la atención al cliente?		/		
8. ¿Considera que las preguntas que constan en el cuestionario son adecuadas para realizar el análisis y proponer una propuesta?		/		
9. ¿Considera que las preguntas que constan en el cuestionario son adecuadas para proponer soluciones?		/		



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



FACULTAD DE  
CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS

Observaciones:

Gracias por su colaboración.

Firma:  
Nombre: Ing. Diego Jácome  
CI. 0502554082



Latacunga, 11 de julio del 2022

DIRECTOR DE DESARROLLO ACADEMICO UTC  
Presente.

De mi consideración

Nosotros, Guamán Yupangui Eugenia Noemí con C.I 0550273452 y Ninasunta Tocte Karina Guissela con C.I 0504000142 estudiantes de Noveno Ciclo paralelo "A" de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, de la Modalidad de Titulación Proyecto de Investigación "La Gestión Documental en los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí", dentro de los requerimientos es validar el instrumento que será aplicado en nuestro estudio investigativo, conocedora de su trayectoria académica y profesional, hemos tomado la libertad de elegir como Juez Experto para revisar el contenido del cuestionario que será aplicada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Por la atención que de la presente le quedamos muy agradecidos.

**Atentamente**



Guamán Yupangui Eugenia Noemí  
C.I 0550273452



Ninasunta Tocte Karina Guissela  
C.I 0504000142

**Adjunto:** 1. Oficio Solicitud Validación de instrumento.  
2. Instrumentos para la validación.



## ANEXO (2). ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON PUJILI.

Proyecto: La Gestión Documental en los Procesos Administrativos en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí

Indicaciones generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

**Datos del Empleado:**

**Departamento o Área de trabajo:**

.....

Cargo: .....

**Género:** Masculino

Femenino

### PREGUNTAS

1.- ¿Es importante el manejo de documentos en la institución?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

2.- ¿Tienen dificultades en la organización de la información?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

3.- ¿Tienen dificultades en la búsqueda de la información?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

4.- ¿La atención y servicio a los clientes es inmediato?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

5.- ¿La información se comparte interna y externamente de una manera rápida y oportuna?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

6.- ¿Considera que la gestión documental permite agilizar los procesos administrativos?

Siempre

- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

7.- ¿Considera que la gestión documental permite dar una mejor atención y servicio al usuario?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

8.- ¿Cree usted que el espacio físico donde actualmente se encuentra archivado los documentos es un lugar seguro para brindar un servicio de calidad?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

9.- ¿Considera ud que la información digital y física permitirá organizar, buscar y compartir información de manera eficiente?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

10.- ¿Mantiene algún tipo de seguridad de la información que maneja en su dependencia?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

11.- ¿Cree Ud. qué contar con un sistema de gestión documental permitirá agilizar los trámites y los procesos administrativos?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

12.- ¿Considera necesario la implementación de un plan de mejoras sobre la gestión documental para mejorar los procesos administrativos en la institución?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

13.- ¿Los empleados se sienten a gusto y motivados en el puesto de trabajo?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

14.- ¿El clima organizacional en la institución es bueno y adecuado?

- Siempre
- Casi Siempre

- A veces
  - Nunca
15. La información en la institución se guarda de manera
- Física
  - Digital
  - Ambas
16. Los documentos son compartidos dentro y fuera de la institución a través de:
- E-mail
  - Escrito
  - Nube
  - Otros, mencione  
cual.....
17. Seleccione el tipo o tipos de técnicas de Gestión Documental que utiliza:
- Planeación
  - Producción
  - Gestión y trámite
  - Organización
  - Transferencia
  - Disposición de documentos
  - Preservación a largo plazo
  - Valoración
  - Ninguna

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**ANEXO (3) ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (DIMENSIONES)**

**Datos del Profesional**

**Nombre:** Ing. Juan Diego Herrera Ramos

**Cargo que desempeña:** Talento Humano

**Cuestionario de la entrevista.**

**PLANEACIÓN**

- 1. ¿Que tipos de estrategias utilizan para lograr cumplir los objetivos de la institución?**

Seguimiento de los resultados, evaluación del desempeño a base de la normativa legal. El planteamiento de estrategias se desarrolla en base a los resultados alcanzados periodicamente.

- 2. Que tipo de estrategias utiliza para el control o seguimiento de los procesos administrativos?**

La verificación de los documentos.

El cumplimiento con los estatutos de la Institución.

**ORGANIZACIÓN**

- 3. ¿Considera que el liderazgo juega un papel muy importante en la institución para alcanzar las metas y objetivos,? ¿Porque?**

Considera que es importante por que la gente se motiva y de esta manera tienen la oportunidad de crecer profesional y laboralmente para tener un buen clima laboral, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades de cada una de las areas identificadas en la organización.

- 4. ¿Aplican algun tipo de normativa, leyes, políticas o reglamentos para el manejo y la conservación de la información?.**

No, ya que en el diseño organizaconal de la empresa no tiene una area especifica para el manejo de la informacion, esto a permitido generar algunas recomendaciones, no manejan el archivo de manera correcta entonces en base a esto el Jefe superior esta creando resoluciones administrativas internas para el correcto uso del archivo.

## INTEGRACIÓN

**5. ¿Que tipo de estrategias tecnológicas, políticas, ambientales, sociales y económicas se aplican en la institución para alcanzar las metas y objetivos?**

Cumplen con las políticas y estatutos que tiene la institución. Para brindar una mejor atención a los usuarios cuenta con equipos de computo, se basa en políticas y estatutos para el direccionamiento de la institución y el servicio a la sociedad, no cuenta con políticas ecológicas amigables con el medio ambiente.

**6. ¿Como se maneja el capital humano en la institución (motivación, desarrollo profesional, relacion laboral, etc)?**

Al ser una institucion pública no cuentan con el presupuesto adecuado para lo que es el tema de motivación, pero se trata de recibir algunos tipos de capacitaciones que estan a favor de los funcionarios administrativos y bomberiles, se trata de dar los mejores cursos para fomentar tanto la capacitación como la formación personal.

## DIRECCIÓN

**7. ¿La comunicación entre los empleados, jefes y departamentos se canaliza de una manera adecuada?**

- **¿Que recursos utilizan con mayor frecuencia para la comunicación?**

Si, se realiza la comunicación de manera adecuada ya que en el sector público se maneja por medio de documentos y existe la comunicación verbal y escrita para los distintos trámites y procesos.

- **¿Que recursos utilizan con mayor frecuencia para compartir informacion?.**

Memorándum y oficios en si con documentos físicos.

**8. ¿Que tipo de motivación se aplica para que los empleados se sientan a gusto en sus puestos de trabajo, cumplan las actividades de manera eficiente y logren alcanzar las metas y objetivos de la institución?**

No existe la parte monetaria pero existe el apoyo de la maxima autoridad para ejecutar cualquier tipo de actividad de consulta y de gestión que se deba realizar para que se encaminen los trámites es importante incentivar a sus colaboradores a traves de charlas motivacionales, recreaciones deportivas, reconocimiento por meritos laborales entre otros dentro del Cuerpo de Bomberos

## **CONTROL**

### **9. ¿De que manera se mide el desempeño de los empleados?**

Se mide mediante el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al estatuto dependiendo a los desempeños que cada empleado debe cumplir por normativa.

### **10. ¿Existe algun departamento encargado de llevar un control sobre la organización, ordenamiento, conservación, respaldo de los documentos?**

No existe ningun departamento ni una persona responsable especificamente que lleve los archivos ya que esto depende de cada funcionario llevar correctamente la documentación.

### ANEXOS (4) FOTOGRAFÍAS

