



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión de Documentos con la Norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título
de Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

Autores:

Correa Lema Erika Michelle

Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra

Tutor:

Alexandra Lorena Alajo Anchatuna

LATACUNGA-ECUADOR-FEBRERO-2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra, con cédula de ciudadanía No. 1753096468, Correa Lema Erika Michelle, con cédula de ciudadanía No. 1752782241 declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO.”**, siendo la Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuna., Tutora 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.

Latacunga, febrero 18 del 2025



Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra
C.C: 1753096468



Correa Lema Erika Michelle
C.C: 1752782241

AVAIL DEL TUTOR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de investigación sobre el título:

“GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO”, de Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra; Correa Lema Erika Michelle, de la carrera Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre defensa.

Latacunga, 20 de febrero de 2025



Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuna Mgs

C.C.: 0502210644

TUTORA

AVAL DE 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 Y ECONOMICA**; por cuanto, los postulantes: Pazmiño Caespata Wendy Alexandri; Correa Lema Erika Michelle, con el título del Proyecto de Investigación: **"GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO"**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Para constancia firmar:



Ing. Diego Fernando Jácome Segovia Mg.
C.C: 0502554082
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ing. Galo Alfredo Flores Lagla Mgs
C.C: 0501857213
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Mónica Patricia Salazar Tapia MBA
C.C: 0502138191
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado de esfuerzo, dedicación y amor, pero, sobre todo, el apoyo incondicional de personas que han sido mi fortaleza en cada paso del camino.

Agradezco a Dios, a mi mamá, por todo el apoyo que me ha dado y hermanos, quienes han sido mi refugio y mi impulso. Su amor, paciencia y fe en mí me han dado la fuerza para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.

A mi papá, abuelito y abuelita, que ahora me cuidan desde el cielo. Cada logro en mi vida es también suyo, porque su amor y enseñanzas siguen guiando mi camino. Sé que, de alguna manera, han estado conmigo en cada página de este trabajo.

A mi novio Alex, por ser mi compañero en esta aventura, por su apoyo incondicional, sus desveladas por ayudarme y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Gracias por ser mi motivación y por recordarme siempre lo lejos que puedo llegar.

Y a mí perrito Docky, mi pequeño amigo de cuatro patas, por estar a mi lado con su lealtad y amor incondicional. Su compañía ha llenado de alegrías mis días y me ha recordado que siempre hay motivos para sonreír.

Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mi familia por su apoyo, especialmente a mi madre, hermanos Axel, Maverick, tío Jorge, tía Hilda, a mi novio y a mis tres angelitos que están en el cielo, quienes, con esfuerzo y dedicación, me brindaron su apoyo incondicional para hacer realidad todo el proceso académico y culminar mi carrera universitaria. A mis abuelitos quienes cada día me dieron fuerzas para confiar en mí, para soñar y cumplir todo lo que alguna vez me lo propuse. Y a mí amigo de cuatro patas que siempre me brindo una sonrisa y me acompaño en cada desvelada.

Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud le doy gracias Dios, quien con su infinita bondad ha cuidado de mí y ha guiado cada paso de mi camino. A él le debo la fortaleza y la fe que me han permitido superar cada obstáculo.

A mis padres María y Guillermo por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, a mis hermanos David e Isaac por ser mi fortaleza e inspiración para no rendirme y ser su ejemplo a seguir.

A la pareja de mi padre, Verito gracias por sus consejos, por escucharme cuando más lo necesitaba.

Agradezco a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente. Agradezco a mis docentes y compañeros que fueron parte de este transcurso de crecimiento académico y vivencias que las llevo en mi corazón.

A todos ustedes, gracias por formar parte de este transcurso lleno de enseñanzas que hoy lo celebro con el corazón agradecido infinitamente.

Correa Lema Erika Michelle

DEDICATORIA

Con mucho amor, Dedico este trabajado de investigación a mi padre ya que ha sido mi ejemplo de constancia y lucha y que, gracias a su apoyo incondicional, sus consejos que rendirme jamás será una opción para mí, gracias por su esfuerzo que realiza día a día para que nunca me falte nada, sin usted este día jamás hubiera llegado. Lo Amo mucho.

A mi madre que con todo su amor ha sabido brindarme su apoyo y sabios consejos, sus oraciones que nunca faltaban que siempre han sido luz en mi vida y que me han llevado a ser una mejor persona, gracias por enseñarme el valor del esfuerzo. La Amo demasiado madrecita.

A mis hermanos David e Isaac por ser mi refugio en mis momentos difíciles y que gracias a ellos mi inspiración a superarme crece, a ser su ejemplo a seguir, gracias mis hombrecitos por ser mi mayor alegría son mi vida los Amo mucho.

A mi novio Kennet, gracias a su amor que ha sido mi fuerte en mis momentos de debilidad y mi consuelo en mis días grises. Gracias por ayudarme a creer en mí incluso cuando yo dudaba, gracias por todo lo que haces por mí y para mí. Te Amo.

Y finalmente, a mis queridos gatitos quienes, con su infinito amor y tierna compañía, aunque silenciosa han llenado de inmensas alegrías y tranquilidad mis días.

Correa Lema Erika Michelle

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: “GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO”

Autores:

Correa Lema Erika Michelle

Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo proponer procesos de la gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito con la Norma ISO 15489 para la organización, control y acceso a la información institucional. La metodología aplicada, se basa en un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo, como técnica se utilizó una encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validada por el método de juicio de expertos, el instrumento consta de 25 preguntas, elaborado mediante una escala de Likert, la población está integrada de 50 funcionarios administrativos de diferentes áreas. Los resultados revelaron que el 48% no es clara la planificación en la organización, un 44% que su organización no sigue adecuadamente sus procesos y un 52% que sus procesos no están alineados con la Norma ISO 15489. Por lo que se plantea procesos alineados a la norma, incluyendo la Planificación de la gestión documental, Evaluación de la creación de documentos, Alineación de los procesos organizacionales los mismos que requiere de una actualización y capacitación de los procesos de gestión documental apoyados en la norma. Además, con la aplicación de la norma generará impactos positivos como reducción de costos, menor consumo de papel, beneficiando al medio ambiente y una gestión pública más eficiente. Finalmente, Se concluye que el proyecto fortalece la capacidad de respuesta en la gestión documental, asegurando que los procesos en el Cuerpo de Bomberos Quito sean ágiles, seguros, organizados, actualizados y accesibles.

Palabras claves: Procesos, Gestión Documental, Norma ISO 15489

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

**THEME: “DOCUMENT MANAGEMENT WITH THE ISO 15489
STANDARD AT QUITO FIRE DEPARTMENT”**

Authors:

Correa Lema Erika Michelle

Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra

ABSTRACT

Proposing document management processes for the Quito Fire Department using the ISO 15489 standard to enhance the organization was this project objective, control and access to institutional information as well. A quantitative, descriptive approach methodology was applied. A survey was used as the primary technique, with a questionnaire as the instrument, which was validated through expert judgment. The instrument has 25 questions designed using a Likert scale, and the population includes 50 administrative staff members from different areas.

The results revealed that 48% of respondents find the organization's planning unclear, 44% believe their organization does not adequately follow its processes, and 52% indicate that their processes are not aligned with the ISO 15489 standard. Consequently, this propose processes aligned with the standard, including Document Management Planning, Document Creation Evaluation, and Organizational Process Alignment. These require updates and training in document management processes based on the standard.

Additionally, implementing the standard is expected to generate positive impacts such as cost reduction, lower paper consumption benefiting the environment and a more efficient public management system. Finally, the study concludes the project strengthens the document management system's responsiveness, ensuring that the processes within the Quito Fire Department are agile, secure, organized, updated, and accessible.

Keywords: Processes, Document Management, ISO 15489

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 proyecto de investigación cuyo título versa: **"GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO"** presentado por: Wendy Alexandra Pazmiño Caepata y Erika Michelle Correa Lema, egresadas de la carrera de: Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (CAYE), lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

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

Latacunga, 26 de Febrero de 2025

Atentamente,


Mg. Rebeca Yugla Lema.
DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS-UTC
0502652340



CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutora **Ing Alexandra Lorena Alajo Anchatuña Mgs** del Proyecto de Investigación con el tema: **“GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO.”** Caracterización de los Hechos presentes en la Matriz de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra; Correa Lema Erika Michelle, de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Compilatio, con un porcentaje de coincidencias del 8% y 0% en uso de IA; expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 20 de febrero de 2025

Turnitin Report showing 8% Similitud general. The report includes sections for 'Filtrado desde el informe', 'Fuentes principales', and 'Marcas de integridad'. A blue box contains a warning: 'Los algoritmos de nuestro sistema utilizan un documento en producción para buscar documentos que permitan detectar el uso indebido de IA. Este algoritmo puede estarlo. Si lo hace, esto no es una detección automática.' Another blue box states: 'El sistema de detección de plagio no detecta el uso indebido de IA. El uso indebido de IA puede ser detectado por el sistema de detección de plagio y el sistema de detección de plagio.' A QR code is visible in the bottom right corner of the report.

Turnitin Report showing 0% detectado como IA. The report includes sections for 'Preguntas frecuentes' and 'Marcas de integridad'. A blue box contains a warning: 'Los algoritmos de nuestro sistema utilizan un documento en producción para buscar documentos que permitan detectar el uso indebido de IA. Este algoritmo puede estarlo. Si lo hace, esto no es una detección automática.' Another blue box states: 'El sistema de detección de plagio no detecta el uso indebido de IA. El uso indebido de IA puede ser detectado por el sistema de detección de plagio y el sistema de detección de plagio.' A QR code is visible in the bottom right corner of the report.


Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña Mgs
C.C.: 0502210644
TUTOR

Índice de contenido

<i>AGRADECIMIENTO</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vii
<i>DEDICATORIA</i>	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. Información general	1
2. Planteamiento del Problema.....	2
2.1 Formulación del Problema.....	6
2.2 Justificación	6
2.3 Objetivos.....	7
2.3.1 Objetivo General.....	7
2.3.2 Objetivos Específicos	7
3. Fundamentación científico-técnica	9
3.1 Gestión Documental	9
3.1.1 Beneficios de la gestión documental	9
3.1.2 Importancia de la Gestión Documental	11
3.1.3 Procesos de la Gestión Documental	11
3.1.4 Requisitos de los documentos	15
3.2 Archivo	17
3.2.1 Tipos de Archivos.....	18
3.3 Norma ISO 15489.....	19
3.3.1 Norma ISO relacionadas con la gestión documental.....	20
3.3.2 Requisitos para cumplir con la norma ISO 15489.....	20
4. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	21
4.1 Enfoque de la investigación.....	22
4.1.1 Enfoque Cuantitativo.....	22
4.2 Tipo de Investigación.....	22
4.2.1 Descriptivo	22
4.2.2 Beneficiarios del proyecto	23
5. Técnica e Instrumento de la Investigación.....	23
5.1 Técnica.....	23

5.2	Instrumento	23
5.3	Población y muestra.....	24
6.	Análisis e Interpretación de los resultados	25
6.1	Resultados y análisis general	25
6.2	Encuesta dirigida al personal de Cuerpo de Bomberos de Quito	26
7.	Análisis.....	59
8.	Propuesta de la Investigación.....	61
8.1	Identificación de la institución.....	61
8.2	Misión	61
8.3	Visión.....	61
8.4	Organigrama estructural	63
8.5	Dirección y ubicación	64
8.6	Introducción	64
8.7	Objetivos de la propuesta.....	66
8.7.1	Objetivo general	66
8.7.2	Objetivos específicos.....	66
8.8	Debilidades	66
8.8.1	Dimensión 3.....	68
8.8.2	Dimensión 5.....	72
9.	Impactos (Técnicos, Sociales, Ambientales o Económicos).....	76
9.1	Impacto Técnico	76
9.2	Impacto Sociales.....	76
9.3	Impacto Económico.	76
9.4	Impacto Ambiental.	77
10.	Conclusiones.....	77
11.	Recomendaciones	78
12.	Bibliografía.....	78
13.	Anexos.....	83

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Procesos de la Gestión Documental.....	15
Ilustración 2. Diagrama de la estructura organigrama	63
Ilustración 4. Procesos de la Gestión Documental.....	68
Ilustración 5. Planificación de la Gestión Documental.....	69
Ilustración 6. Procesos de la Gestión Documental.....	72
Ilustración 7. Evaluación y mejora del proceso de creación documental	71
Ilustración 8. Proceso Norma ISO 15489	72
Ilustración 9. Alineación de los Procesos Organizacionales con la Norma ISO 15489	75
Ilustración 10. Presupuesto	76

Índice de tablas

Tabla 1. Actividades en relación a los objetos planteados.	8
Tabla 2. Beneficiarios de Cuerpo Bomberos de Quito	23
Tabla 3. Población y muestra de Cuerpo de Bomberos de Quito	24
Tabla 4. Proceso esencial para el funcionamiento de nuestra organización.....	26
Tabla 5. El departamento de gestión documental en nuestra organización es eficiente.....	27
Tabla 6. La gestión documental mejora la productividad de los empleados	28
Tabla 7. Estoy capacitado para manejar correctamente la gestión documental	30
Tabla 8. Nuestra organización utiliza tecnologías avanzadas para la gestión documental	31
Tabla 9. La gestión documental mejora la organización y el acceso a los documentos.....	32
Tabla 10. Una gestión documental adecuada disminuye los costos de la organización.....	33
Tabla 11. La gestión documental proporciona protección y apoyo en caso de litigio.....	35
Tabla 12. Apoyo a las actividades de investigación y desarrollo	36
Tabla 13. Buena gestión documental aumenta la eficiencia operativa de nuestra organización..	37
Tabla 14. La organización cumple con procesos de gestión documental.....	39
Tabla 15. La planeación de la gestión documental en nuestra organización es clara.....	40
Tabla 16. La planeación de la gestión documental en nuestra organización es clara.....	41
Tabla 17. Los procesos de gestión y trámite se realizan de manera ágil y ordenada	42
Tabla 18. Los documentos organizados y se transfieren de forma eficiente cuando es necesario	44
Tabla 19. Tengo conocimiento de los tipos de archivos.....	45
Tabla 20. Los archivos están centralizados en un sistema único y accesible	46
Tabla 21. Los archivos están fácilmente disponibles para los empleados que lo necesiten	48
Tabla 22. Los archivos están fácilmente disponibles para los empleados que lo necesiten	49
Tabla 23. El manejo de archivos digitales es tan eficiente como el de los archivos físicos.....	50

Tabla 24. La empresa utiliza la Norma ISO 15489	52
Tabla 25. Estoy capacitado para el uso de la Norma ISO 15489	53
Tabla 26. Conozco los beneficios de la Norma ISO 15489 que mejorará la gestión documental	54
Tabla 27. La organización cuenta con procesos alineados con la Norma ISO 15489	56
Tabla 28. Desearía aplicar la Norma ISO 15489 en mi entorno laboral.....	57

Índice de Figuras

Figura 1. La gestión documental es esencial para el funcionamiento de nuestra organización ...	26
Figura 2. El departamento de gestión documental en nuestra organización es eficiente	27
Figura 3. La gestión documental mejora la productividad de los empleados	29
Figura 4. Estoy capacitado para manejar correctamente la gestión documental	30
Figura 5. Nuestra organización utiliza tecnologías avanzadas para la gestión documental	31
Figura 6. La gestión documental mejora la organización y el acceso a los documentos	32
Figura 7. Una gestión documental adecuada disminuye los costos de la organización	34
Figura 8. La gestión documental proporciona protección y apoyo en caso de litigio	35
Figura 9. Gestión documental da apoyo a las actividades de investigación y desarrollo.....	36
Figura 10. Una buena gestión aumenta la eficiencia operativa de nuestra organización	38
Figura 11. La organización cumple con procesos de gestión documental	39
Figura 12. La planeación de la gestión documental en nuestra organización es clara	40
Figura 13. La planeación de la gestión documental en nuestra organización es clara	41
Figura 14. Los procesos de gestión y trámite se realizan de manera ágil y ordenada.....	43
Figura 15. Los documentos se transfieren de forma eficiente cuando es necesario.....	44
Figura 16. Tengo conocimiento de los tipos de archivos	45
Figura 17. Los archivos en la organización están centralizados en un sistema único y accesible	47
Figura 18. Los archivos están fácilmente disponibles para los empleados que lo necesiten	48
Figura 19. Los archivos están disponibles para los empleados que lo necesiten	49
Figura 20. El manejo de archivos digitales es tan eficiente como el de los archivos físicos	51
Figura 21. La empresa utiliza la Norma ISO 15489.....	52
Figura 22. Estoy capacitado para el uso de la Norma ISO 15489	54
Figura 23. Conozco los beneficios de la Norma que mejorará la gestión documental	55

Figura 24. La organización cuenta con procesos alineados con la Norma ISO 15489 56

Figura 25. Desearía aplicar la Norma ISO 15489 en mi entorno laboral 57

ANEXO 1. PLAN DE INVESTIGACIÓN (PROYECTO)

La estructura del plan de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi se detalla a continuación:

1. Información general

Título del Proyecto:

Gestión de Documentos con la Norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito

Fecha de inicio: 22 de abril 2024

Fecha de finalización: agosto 2024

Lugar de ejecución:

Provincia Pichincha – Quito – Cuerpo de Bomberos de Quito

Facultad que auspicia

Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia:

Gestión de la Información Gerencial.

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

No corresponde.

Grupo de investigación

No participan.

Equipo de Trabajo:

- Correa Lema Erika Michelle
C.I: 1752782241
- Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra
C.I: 1753096468

Área de Conocimiento:

Gestión Documental

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC.

2. Planteamiento del Problema

A **nivel global**, la gestión de documentos digitales enfrentó grandes retos debido a la falta de procesos estandarizados que garantizan su organización, conservación y acceso. Muchas instituciones utilizaron sistemas básicos que no consideraban la estructuración ni la preservación digital. Esto, sumado al crecimiento de la información, la obsolescencia tecnológica y la falta de capacitación, puso en riesgo la integridad de los datos.

En Colombia de igual manera el Archivo General de la Nación ha expedido leyes y normativas que piden a las instituciones estatales a incluir procesos de digitalización para la preservación de sus archivos y el reconocimiento de documentos nacidos digitalmente como válidos y probatorios cuando son requeridos (Sáenz, 2019).

La acumulación de documentación en establecimientos públicos y privados es un fenómeno común hoy en día, lo cual afecta a la organización y preservación de los archivos, Esto se debe, en gran medida al déficit de aceptación de norma y procedimiento que aseguren un manejo correcto de la información. No se ejerce un control efectivo sobre los documentos que se generan y almacenan a diario, muchos de los cuales no cumplen con los estándares establecidos para su organización, clasificación y archivo.

Según Sánchez (2023), a pesar de los avances en archivística, no todas las regiones han progresado de igual forma. **En Ecuador**, como en otros países latinoamericanos, los archivos enfrentan serios desafíos históricos y actuales. Factores como la constante

expoliación, la falta de recursos económicos y humanos, y la escasa profesionalización del personal técnico han puesto en riesgo tanto los archivos históricos como los administrativos, de gestión y audiovisuales. Esta situación evidencia una vulnerabilidad persistente en la preservación documental del país.

El archivo es una herramienta fundamental, ya que permite almacenar registros y documentos de interés para las instituciones. El procesamiento archivístico, que consiste en clasificar, organizar y almacenar de manera sistemática los registros institucionales, es clave para garantizar su correcta gestión. Sin embargo, en el Ecuador no existe una política unificada que regule la organización de estos archivos, lo que lleva a que cada institución productora de documentación utilice normas y adopte procedimientos que se ajusten a sus necesidades y a la naturaleza de los documentos que maneja.

Según Sunta (2019) afirma que: La Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito (SEDMQ) al momento maneja gran cantidad de sistemas informáticos que generan información digital, uno de los sistemas de Gestión documental que se utiliza es, el Sistema Quipux, el mismo que permite únicamente recibir y enviar documentación. Pero se puede observar, que no existen procesos de gestión documental, lo que no permite organizar y estructurar la información y digital, la misma que posteriormente será archivado.

La gestión documental es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier organización, y esto es especialmente en ciertas instituciones clave como el Cuerpo de Bomberos de Quito, cuya misión implica la atención a emergencias y la toma de decisiones bajo presión. Sin embargo, en esta institución se han identificado diversas problemáticas relacionadas con la dirección de la documentación, como la duplicación de investigación, el acceso limitado a datos relevantes, y la falta de un sistema centralizado que garantice la

trazabilidad y seguridad de los documentos. Estas deficiencias afectan la continuidad operativa, generan demoras en los procesos administrativos y comprometen la eficiencia de los bienes prestados.

En el Cuerpo de Bomberos de Quito se generan a diario documentos como: oficios, solicitudes, memorandos, informes, certificados, controles de personal, entre otros. Estos documentos son emitidos, a menudo no se registran ni se almacenan adecuadamente, esto puede hacer que la búsqueda de información sea agotadora y en el peor de los casos, la información pueda extraviarse. Por lo tanto, este proyecto de investigación se desarrollará con el objetivo de mejorar la eficiencia administrativa, reduciendo el tiempo en el área laboral a través de la Gestión de Documentos con la Norma ISO 15489.

La **importancia** del estudio radica en la habilidad para enfrentar y resolver desafíos; no solo la seguridad de los documentos, sino que también asegurando su disponibilidad, confiabilidad y protección a lo largo de su ciclo de vida, a partir de su creación hasta su disposición final o preservación permanente. Adicionalmente, contribuye a estandarizar procedimientos, reduciendo errores y aumentando la fiabilidad de los documentos.

Además, la gestión documental es esencial para mejorar la transparencia en la administración pública. Según Martínez (2020, Esta transparencia permitió que la ciudadanía accediera de manera efectiva a la información pública mediante el diseño adecuado de los sistemas de administración documental. (p.1).

La importancia de realizar adecuadamente la gestión documental se manifiesta en diferentes aspectos clave para el correcto funcionamiento de la Institución, ya que permite, facilitar el acceso ágil ante documentos que son parte de la emergencia, lo que incrementa la capacidad de reacción; también, contribuye al manejo del control de la información desde un

punto de vista estructurado y fiable, con menos errores y mayor rapidez en la toma de decisiones.

El **fin práctico** de la actividad investigativa es la propuesta de procesos efectivos para la gestión documental, basados en la Norma ISO 15489, con el fin de mejorar la preservación y el acceso de la información digital, que aumenta su eficiencia, garantiza la agilidad y las reacciones efectivas en situaciones de emergencia y promueve la profesionalización de documentos en el sector público y se convierte en un procedimiento que puede transmitirse a otras autoridades gubernamentales y similares.

Se han realizado estudios anteriores a nivel Cuerpo de Bomberos relacionados a la temática del presente estudio, Solange (2020) permitió comprobar y resolver el problema evidenciado en el Cuerpo de Bomberos del GAD Municipal de Machala, basado en la incorrecta organización de documentos físicos, así mismo como la informalidad de las técnicas de gestión documental, generando a su vez como consecuencia un orden no fijo en archivos.

El **aporte** de esta investigación es proporcionar al Cuerpo de Bomberos de Quito, procesos efectivos de gestión de documentos, basados en la Norma ISO 15489. Esto perfeccionará la organización, la preservación y el acceso a la información digital, fortalecerá la eficiencia y la preparación de la situación de emergencia. Además, ofrecerá un marco de referencia para otras instituciones en la región. Esto permitirá a la organización llevar al éxito a la institución de manera más eficiente beneficiando a sus colaboradores y ciudadanos que día a día necesitan de sus servicios.

Esta investigación tendrá un **impacto** considerable tanto en los aspectos administrativo como organizativo. La adaptación de la Norma ISO 15489 mejora la gestión de documentos, garantizando una mejor organización, conservación y acceso a la información, lo que

reforzará la capacidad de respuesta del Cuerpo de Bomberos de Quito ante emergencias. Además, la norma se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para la organizaciones pueden crear buenas prácticas que mejoren la creación y mantenimiento de sus documentos.

La mejora de la gestión de documentos en la actualidad se caracteriza por la ayuda de tecnologías innovadoras avanzadas y enfocadas que buscan mejorar la eficiencia, la seguridad y la disponibilidad de la información. Los estudios sugieren de analizar procesos, pueden ayudar a las organizaciones públicas o privadas a desarrollar su gestión documental, perfeccionar el desempeño de sus empleados y alcanzar con más facilidad sus objetivos de manera más eficaz. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación nos lleva a formularnos la siguiente pregunta:

2.1 Formulación del Problema

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación lleva a los autores formularse la siguiente pregunta: *¿De qué manera la Norma ISO 15489 mejora la gestión documental del Cuerpo de Bomberos de Quito?*

2.2 Justificación

La gestión efectiva de documentos es fundamental para cualquier organización, y aún más para las instituciones como el Cuerpo de Bomberos de Quito, en donde la información precisa, organizada y disponible no solo se facilita para las actividades diarias, sino también importantes para mejorar los recursos y, sobre todo, respuesta breve ante emergencias. Un sistema estructurado garantiza que los elementos sean confiables, actualizados y se recuperan fácilmente, lo que permite una mejor coordinación de situaciones críticas.

Los resultados de la encuesta realizada a los miembros de la entidad muestran que hay una falta de conocimiento sobre la gestión documental, beneficios, procesos y el correcto

manejo. La ausencia de capacitación sobre la Norma ISO 15489 y la falta de claridad en los procesos documentales limitan la capacidad del personal para gestionar adecuadamente la información, esta falta de información no solo limita la comprensión de la importancia de los documentos en el día a día. Además, conduce a una deficiente planificación de gestión de documentos lo que afecta la desorganización de la documentación, su falta de transferencia y el acceso a la dificultad a los empleados que lo necesitan.

La norma ISO 15489, establece directrices para la gestión de documentos, es una herramienta clave para enfrentar estos desafíos, el desconocimiento de esta norma y la falta de educación durante su uso de su capacidad de personal para mejorar las prácticas de gestión de documentos, que es efectiva. A pesar de esto, la mayoría de los encuestados ha expresado su interés en aplicar dicha norma en su entorno laboral, lo que demuestra una disposición y apertura para mejorar.

Por lo tanto, esta investigación se basa en la necesidad de desarrollar procesos de gestión documental basada en la Norma ISO 15489. Su creación ayudara a mejorar la eficiencia en gestión de documentos asegurando la seguridad de la información y facilita el acceso oportuno a las funciones institucionales.

2.3 Objetivos

2.3.1 *Objetivo General*

- Proponer procesos de Gestión de Documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito, a través de la Normas ISO 15489, para la organización, control y acceso a la información institucional.

2.3.2 *Objetivos Específicos*

- Describir las bases teóricas sobre, almacenamiento, cuidado y disposición final de los documentos de acuerdo a la norma ISO 15489.

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de Documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito.
- Aplicar la norma ISO 15489 en los procesos de la Gestión Documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito.

Tabla 1*Actividades en relación a los objetos planteados.*

Objetivos específicos:	Actividades	Cronograma	Productos
Describir las bases teóricas sobre, almacenamiento, cuidado y disposición final de los documentos de acuerdo a la norma ISO 15489.	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de bases teóricas. ● Lecturas bibliográficas actualizadas, mediante páginas web, libros y revistas ● Revisión Norma ISO 15489 	Semana 6 -8 (Primera etapa)	Bases Teóricas
Diagnosticar la situación actual de la gestión de Documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito.	<ul style="list-style-type: none"> ● Diseño del instrumento. ● Aplicación del instrumento ● Validación del cuestionario 	Semana 9-13 (Segunda Etapa)	Análisis e Interpretación de datos
Aplicar la norma ISO 15489 en los procesos de la Gestión Documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito.	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de los procedimientos para la gestión documental, que incluyan la creación, recepción, clasificación, conservación y disposición de los documentos. ● Organizar reuniones para discutir las experiencias del personal durante la aplicación del proyecto. 	Semana 14-16 (Tercera etapa)	Presentación de los procesos de gestión documental

Nota. Fuente propia.

3. Fundamentación científico-técnica

3.1 Gestión Documental

De acuerdo con Casenda (2019) menciona: 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).

Es una función esencial que, cuando se maneja correctamente, puede proporcionar numerosas ventajas a una organización, incluyendo una mayor eficiencia, cumplimiento normativo y preservación del conocimiento. Sin embargo, también presenta desafíos significativos, especialmente en la era digital, que requieren una planificación cuidadosa, la adopción de tecnología adecuada y la capacitación del personal. La norma ISO 15489 proporciona una estructura valiosa para enfrentar estos retos y asegurar una gestión documental eficiente.

3.1.1 Beneficios de la gestión documental

UNE-ISO (como se citó en Martínez, 2019) plantea que:

La creación y mantenimiento de documentos de acuerdo con las buenas prácticas de gestión documental aseguran la recuperación de evidencias fidedignas de las actividades de la organización para todos aquellos que las necesitan y durante el tiempo necesario.

- Cumplir con los requisitos legales, normativos y de rendición de cuentas.

- Fortalecer la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- Facilitar el funcionamiento efectivo de la organización en caso de desastres.
- • Brindar respaldo y protección en situaciones de litigio, gestionando los riesgos relacionados con la existencia o ausencia de pruebas de las actividades de la organización.
- Salvaguardar los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y partes interesadas, tanto actuales como futuras.
- Dar apoyo a las actividades de investigación y desarrollo.
- Dar apoyo a las actividades promocionales de la organización.
- Mantener la memoria corporativa o colectiva y dar apoyo a la responsabilidad social.

Una gestión documental eficaz es esencial para asegurar que la organización tenga acceso a información precisa y confiable sobre sus operaciones cuando lo requiera. Esto facilita el desempeño de requerimientos legales y normativos, mejora la toma de decisiones y garantiza la continuidad de las actividades empresariales. Además, en caso de litigios, contar con evidencias bien gestionadas protege a la entidad y reduce riesgos.

La gestión documental es un aspecto fundamental en las organizaciones modernas, especialmente en instituciones de emergencia como el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. La norma ISO 15489 proporciona un marco para la gestión de documentos efectiva, asegurando que la investigación se lleve de manera eficaz y cumpla con los requisitos legales y organizativos.

3.1.2 Importancia de la Gestión Documental

Según (Momblanc & Milán, 2020) mencionan que:

La actualidad, utilidad e importancia de la gestión de documentos queda patente con la aprobación de una norma ISO específica, concretamente, la ISO 15489, 2001, de gestión de documentos que incluye también, la conservación y custodia en las actividades de gestión documental. Esta norma establece que los documentos son creados, recibidos y utilizados por las organizaciones en el desarrollo de sus actividades. Para ello las organizaciones deben crear documentos auténticos, fidedignos y utilizables para dar soporte y continuidad a las actividades, que permiten cumplir con la legalidad y proporcionar la responsabilidad necesaria (p.13)

La gestión documental parte de la vida diaria de la compañía que quiere mejorar la eficiencia operativa, reduciendo los costos, proteger la información y cumplir con los requisitos reglamentarios. Al cumplir con lo dicta la Norma ISO 15489 permite a las organizaciones que aspire a que su gestión documental sea segura y sus funciones sean eficientes conforme a los estándares internacionales de calidad.

3.1.3 Procesos de la Gestión Documental

Crespo (2019) menciona que: un proceso es una serie de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política, estrategia y satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

Los procesos documentales contribuyen un elemento importante dentro de la gestión documental; estos elementos se interrelacionan para normalizar, controlar y coordinar todos

los procesos y actividades de la organización y los procesos documentales y los instrumentos archivísticos básicos en estos se tienen que encontrar ya definidos. A continuación, algunos de los más relevantes:

Según Balboa & Medina (2021) mencionan con varios procesos:

3.1.3.1 Planeación. “Elaborar los documentos, protocolos o lineamientos que orientan el desarrollo de la gestión documental desde el nivel directivo, involucrando a todos los niveles de la organización”. Este proceso ayuda al desarrollo de estrategias para una buena gestión de registros dentro de la organización además ayuda a identificar necesidades, definir objetivos dentro de la misma y sobre todo asignar los recursos necesarios. Una buena planeación asegura que la gestión documental esté alineada con los objetivos estratégicos de la organización (p.15).

3.1.3.2 Producción documental. “Generación de documentos realizado por las instituciones en cumplimiento de sus funciones y actividades”. La producción documental es la creación y desarrollo de la documentación este proceso abarca la redacción, la revisión y aprobación de estos documentos, garantizando que cumplan con los requisitos legales y las expectativas de los usuarios. (p.15).

3.1.3.3 Gestión y trámite. Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución, incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento de los trámites hasta la resolución de los asuntos (Archivo Digital Nacional, 2021)

Este proceso se enfoca en el manejo de la documentación a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación, hasta su archivo o eliminación también incluye el control y

seguimiento de los trámites que un documento atraviesa hasta su resolución, asegurando que cada etapa sea documentada adecuadamente.

3.1.3.4 Organización. En esta fase se incluyen todas las operaciones técnicas que permiten que los documentos sean declarados y ordenados de manera lógica y coherente dentro del sistema. Esto puede hacerse por departamento, tipo de documento o cualquier otro método que tenga sentido para la empresa. Esta fase es importante porque garantiza que los documentos puedan localizarse y recuperarse fácilmente cuando se necesiten (IOIP, 2024).

Este paso es esencial, porque facilita el acceso a la información y garantiza que el documento se esté ejecutando sin problema, lo que a su vez ayuda a todos en la organización a encontrar lo que requieren de carácter ágil y eficiente. Esto no solo reduce el tiempo destinado a búsqueda de la documentación, sino que también minimiza el riesgo de errores y pérdidas de información crítica.

3.1.3.5 Transferencias. “Traslado de los documentos del archivo de gestión al central, y de este al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes”. Este proceso no solo asegura que la información se maneje de manera ordenada y se conserve adecuadamente, sino que también garantiza el cumplimiento de normativas legales. En mi opinión, esta metodología es fundamental para preservar la historia institucional y facilitar el acceso a documentos relevantes cuando sea necesario (p.16).

3.1.3.6 Disposición final de documentos: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción. Un sistema de reproducción debe garantizar la legalidad y la perdurabilidad de la información. (p.16)

3.1.3.7 Preservación. “Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento” (Archivo Digital Nacional, 2021). Esta práctica es esencial no solo para proteger la integridad de la información, sino también para garantizar su accesibilidad futura, una adecuada preservación permite a las organizaciones salvaguardar su historia lo que refuerza la confianza y la transparencia ante el público.

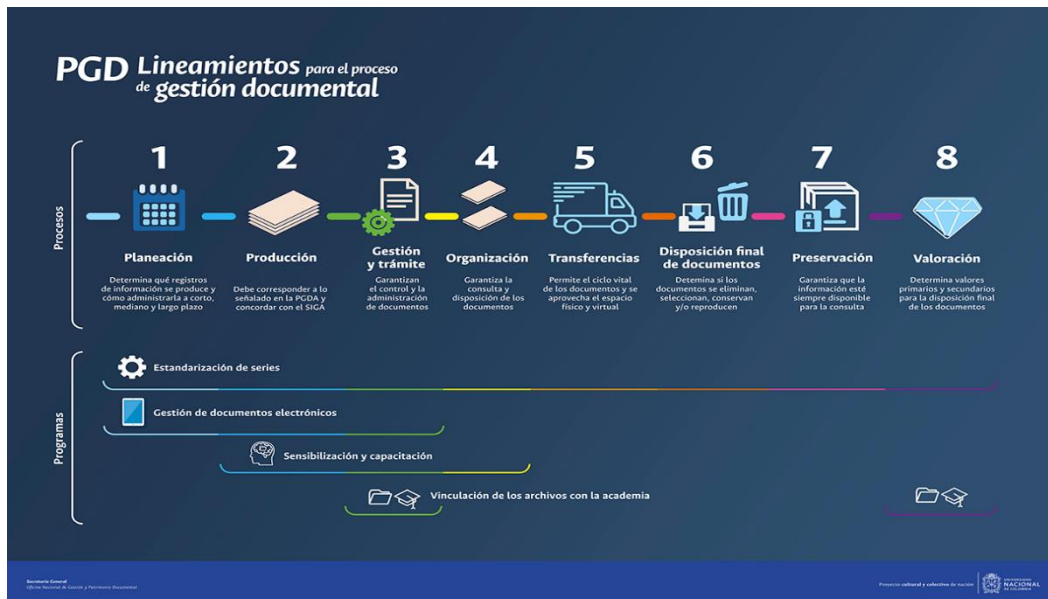
3.1.3.8 Valoración.

Proceso mediante el cual se determinan plazos para la eliminación, la transferencia y el acceso a la documentación. La valoración es en consecuencia la fase del tratamiento archivístico en la que, después de analizar los valores de los documentos, se decide si estos deben transferirse al archivo histórico, o si por el contrario deben eliminarse o conservarse parcialmente, en cuyo caso se deben aplicar técnicas de selección. (p.16)

En mi opinión, una valoración efectiva es fundamental para mantener la eficiencia operativa y la transparencia, ya que ayuda a la organización a gestionar sus archivos de manera responsable. Al aplicar técnicas de selección adecuadas, se protege la información valiosa y se mejora el uso del espacio, lo que contribuye a una gestión documental más sostenible y alineada con las obligaciones presentes.

Ilustración 1

Procesos de la Gestión Documental



Fuente. (AGN, 2021).

3.1.4 Requisitos de los documentos

UNE-ISO (como se citó en Martínez, 2019) plantea que:

Un documento en tanto que es evidencia de las actividades desempeñadas por la organización y se utiliza para rendir cuentas ha de reflejar correctamente la actividad que se realizó la información que se comunicó o la decisión que se tomó esto implica que uno de los cometidos de sistema de gestión documental es garantizar que los documentos sean fidedignos para lo cual se requiere que reúnan las siguientes características como: autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

3.1.4.1 Autenticidad.

Un documento autentico es aquel del cual se puede probar:

- Que es lo que afirma ser;

- Que ha sido creado o enviado por la persona u organización de la cual se afirma que lo ha creado o enviado;
- Que ha sido creado o enviado en el momento en que se afirma.

Para asegurar la realidad de la documentación es esencial aplicar mecanismos que regulen su creación, recepción, transmisión y conservación. Esto garantizará que los productores estén debidamente identificados y autorizados. Adicionalmente, se deben establecer auditorías regulares y protocolos de verificación que fortalezcan la seguridad del sistema documental, minimizando el riesgo de fraudes y errores.

3.1.4.2 Fiabilidad. Un documento fiable es aquel cuyo contenido puede ser considerado una representación completa exacta y fiel de las operaciones actividades o hechos que evidencia y al que se puede recurrir en el curso que posteriores operaciones o actividades. (p.12).

Los documentos deben ser hechos en el momento o poco después de que se realice la operación o actividad que documentan y esta función debe ser llevada a cabo por personas con conocimiento directo de los hechos. Alternativamente, también pueden generarse de manera automática a través de los instrumentos empleados para llevar a cabo esas operaciones.

3.1.4.3 Integridad. La integridad de un documento hace referencia a su carácter completo e inalterado. (p.13).

3.1.4.4 Usabilidad. Un documento de archivo usable es aquel que puede ser fácilmente localizado recuperado presentado e interpretado. (p.13)

La presentación de un documento debe traducir la acción o actividad que proviene de ella y ayuda a comprender el entorno en las funciones de la organización y los procesos

comerciales donde se desarrolló o usó. Para lograr esta tarea, es importante proporcionar un enlace entre documentos que conduzcan a una conexión secuencial entre acciones. Por ejemplo, en una empresa de trabajo y trabajo civil, es fácil vincular una cuenta de contratación con un proyecto técnico y una documentación del procedimiento de oferta y contrato con una cuenta de trabajo que contiene la documentación correspondiente a la fase de ejecución del proyecto.

3.2 Archivo

Según Buckland (1997), menciona que un archivo en gestión documental se refiere a un conjunto de documentos y registros organizados y almacenados de manera sistemática y accesible, lo que facilita la recuperación de la información, la importancia de la organización y accesibilidad para fortalecer la gestión de la información en una organización. (p.5)

La aplicación de tecnologías modernas en la gestión documentos ha revolucionado el manejo de archivos. La digitalización y automatización de procesos permiten reducir costos y aumentar la eficiencia operativa. Sistemas de gestión documental digitalizados facilitan la búsqueda y recuperación de la documentación, eliminando la necesidad de búsquedas manuales prolongadas y reduciendo el riesgo de pérdida de información.

Según Rodríguez (2020) define que: el archivo es un concepto amplio que puede referirse a la infraestructura tecnológica, al documento mismo o a la entidad encargada de su preservación. En el caso de los archivos sonoros, se denomina "archivo digital sonoro" al sistema que busca garantizar la conservación digital de objetos sonoros, incluidos medios y metadatos. Este sistema integra diversas tecnologías (hardware y software) necesarias para gestionar los procesos documentales y asegurar los flujos de información durante el ciclo de vida digital. Todo archivo está contextualizado por los productores, usuarios y el personal responsable de su gestión.

Son aquellos documentos que se van registrando en archivos electrónicos que contienen datos como imágenes, videos y otro tipo de información que se van almacenando en dispositivos como computadoras, discos duros, nubes entre otros, gracias a la tecnología que cada día va avanzando se puede contar con la información más rápida y al alcance de las manos, la cual permite una mayor facilidad en cada uno de los procesos que realizamos a diario.

3.2.1 Tipos de Archivos

Un archivo es un elemento que almacena un conjunto de datos para su posterior uso. Estos elementos no son visibles, a priori, para el usuario, además de que no son útiles por sí solos. Todos los datos que conforman un archivo son imprescindibles para el mismo, y solo tienen utilidad para el usuario final si se encuentran dentro del archivo (López, 2020).

Un archivo puede definirse como un conjunto organizado de documentos o datos que una persona, ya sea carácter público o privada, genera y almacena en el lapso de sus actividades se refiere tanto a documentos en papel como a aquellos almacenados en plataformas digitales. La gestión adecuada de la información crítica de cualquier organización se realiza a través de un archivo bien estructurado, lo que asegura su preservación y accesibilidad a lo largo del tiempo.

3.2.1.1 Por su ubicación. Por su ubicación dentro de la organización, podemos hablar de:

3.2.1.2 Centralizado. Son aquellos documentos que se conservan en un mismo lugar, y a su vez, son consultados por distintos departamentos o secciones. Corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.

3.2.1.3 Descentralizado. Cuando cada una de las unidades que conforman una organización tiene sus propios archivos, es decir se encuentran distribuidos en las distintas

secciones o dependencias de la organización o entidad.

3.2.1.4 **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.

3.2.1.5 **Por su contenido.** Los archivos según su productor pueden dividirse en:

3.2.1.5.1 Público. Los que custodian y sirven los documentos, generados por las entidades públicas en el ejercicio de sus competencias, y que tienen a su cargo la gestión documental. Servirían a todas las empresas e Instituciones del Estado. Según su actividad pueden ser judiciales, militares, municipales.

3.2.1.5.2 Privado. Aquellos que custodian los documentos generados por personas físicas o jurídicas de naturaleza privada en el ejercicio de las funciones y actividades que les son propias. Serían los archivos de empresas, personales (de particulares). Cómo su propio nombre indica pertenecen al ámbito privado de empresas y particulares (*Caisalitin & Semblantes, 2019*).

Esta clasificación de archivos es fundamental para la organización y gestión eficaz de los documentos en cualquier institución beneficia la eficiencia operativa, cumplimiento legal y preservación documental eficaz es por eso que se distinguen por su ubicación y su contenido, Además, permite acceder a la información de forma rápida y segura.

3.3 Norma ISO 15489

Según García (2023), la ISO 15489 ofrece un marco integral para la creación y el mantenimiento de registros, garantizando su correcta identificación y manejo a lo largo de todo su ciclo de vida. Esta norma sirve como una referencia normativa en el ámbito de la gestión documental, definiendo conceptos y actividades clave, y proporcionando principios para guiar los enfoques en la creación y gestión de registros en diversos contextos. A su

vez, la norma permite flexibilidad e innovación en el diseño e aplicación de programas de gestión de registros, adaptándose a las necesidades específicas de cada entorno. (p. 42).

La norma ISO 15489 no solo define un estándar global para la gestión de registros, sino que también facilita que las organizaciones se adapten e innoven dentro de una estructura definida normativamente sólida, asegurando una gestión eficiente y efectiva de los registros a lo largo de su ciclo de vida.

3.3.1 Norma ISO relacionadas con la gestión documental.

Según Castillo (2023), indica que la Norma ISO 15489 es definida como una norma aplicable a la gestión de documentos en diversos formatos y soportes, creados o recibidos por organizaciones públicas o privadas, así como por individuos responsables de su creación y mantenimiento. La norma establece directrices para asignar responsabilidades dentro de las organizaciones y su personal en relación con las políticas, procedimientos, sistemas y procesos documentales. (p. 32).

Ofrece una estructura para la gestión eficiente de documentos, que incluye desde la responsabilidad organizativa hasta los recursos humanos implicados, garantizando de este modo que las políticas y procedimientos se apliquen y mantengan de manera adecuada.

3.3.2 Requisitos para cumplir con la norma ISO 15489

Para cumplir con la norma ISO 15489, las organizaciones deben seguir una serie de requisitos, que incluyen:

3.3.2.1 Política de gestión documental. Definir una política clara que establezca los principios y objetivos de la gestión documental en la organización.

3.3.2.2 Procesos documentados. Establecer procesos documentados para la creación,

captura, organización, almacenamiento, conservación, acceso y disposición de los documentos y archivos.

3.3.2.3 Controles de seguridad. Aplicar controles de seguridad para proteger los documentos y archivos de accesos no autorizados, daños o pérdidas.

3.3.2.4 Formación y concienciación. Proporcionar formación y concienciación a los empleados sobre la importancia de la gestión documental y los requisitos de la norma ISO 15489.

3.3.2.5 Monitorización y mejora continua. Establecer mecanismos de monitorización y auditoría para verificar el cumplimiento de la norma y realizar mejoras continuas en los procesos de gestión documental (NormasISO.org, 2025).

La Norma ISO 15489 no sólo tiene en cuenta el tamaño o tipo de organización, sino que además proporciona a las empresas las condiciones necesarias para la gestión documental. Al cumplir con esta norma exige procesos para garantizar la eficiencia, la seguridad y la accesibilidad de la información, presentada beneficios a largo plazo, y puede ser la mejora de la eficiencia, la calidad de la información e incluso el proceso de toma de decisiones, para un esfuerzo que realmente vale la pena.

4. METODOLOGÍA EMPLEADA.

De acuerdo a lo planteado con respeto a los objetivos del trabajo de investigación, se propone analizar la Gestión de documentos con la Norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito, con la intención de mejorar la organización, control y acceso a la información. Se ha llegado a la determinación que la metodología de investigación más eficiente para la recolección de datos, ya que nos permitirá acercarnos y solucionar los problemas identificados dentro del Cuerpo de Bomberos de Quito.

4.1 Enfoque de la investigación

4.1.1 Enfoque Cuantitativo

Según Jesús (2024), indica que: “la investigación cuantitativa es una metodología que se centra en la recolección y el análisis de datos numéricos para comprender y explicar fenómenos sociales, económicos, científicos y empresariales. A través de este enfoque, los investigadores buscan cuantificar variables, identificar patrones y establecer relaciones causales entre los fenómenos estudiados” (p.4).

El texto subraya la relevancia del enfoque cuantitativo en la investigación del Cuerpo de Bomberos de Quito, destacando la precisión y objetividad que este método aporta a la validación de teorías en diversas áreas. Los autores resaltan que el análisis estadístico es fundamental para obtener resultados confiables en el proceso investigativo.

4.2 Tipo de Investigación

4.2.1 Descriptivo

Según Ramos (2020), indica que: “en este tipo de alcance en la investigación, ya son conocidas las características del fenómeno en estudio y lo que se aspira buscar, es la exposición y descripción de los aspectos presentes en un determinado grupo de personas. En el proceso de investigaciones descriptivas cuantitativas se aplican análisis de datos estadísticos de tendencia central y dispersión. En este tipo de alcance investigativo es viable, pero no imprescindible, plantear una hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio” (p.7).

En este tipo de estudio se centra en describir un fenómeno sin que se explique por qué ocurre, su objetivo principal es identificar las características o cualidades de algo o de alguien con la finalidad de profundizar y medir los resultados obtenidos.

4.2.2 *Beneficiarios del proyecto*

Los beneficiarios directos serán los empleados públicos del Cuerpo de Bomberos de Quito, quienes manejan y consultan grandes cantidades de información. Por otro lado, los beneficiarios indirectos serán los usuarios o clientes que acuden a la entidad a consultar o realizar trámites.

Tabla 2.

Beneficiarios de Cuerpo Bomberos de Quito

BEFICIARIOS DIRECTOS		
HOMBRES	MUJERES	TOTAL
27	23	50

Nota. La tabla muestra los beneficiarios de hombres y mujeres

5. Técnica e Instrumento de la Investigación

5.1 Técnica

La técnica de investigación empleada en este proyecto fue la encuesta, un método que permite recopilar información directamente de los involucrados, brindando una visión detallada de sus percepciones, necesidades y experiencias. A través de esta herramienta, se logró obtener datos relevantes que reflejan la realidad del contexto estudiado, facilitando así un análisis más profundo y humano de la gestión documental. Además, la encuesta no solo permitió recoger información cuantitativa, sino también comprender las preocupaciones y expectativas de quienes interactúan diariamente con los documentos, reconociendo su papel fundamental en la eficiencia y seguridad institucional.

5.2 Instrumento

El instrumento fue validado mediante el método juicio de expertos, a tres profesionales expertos en el área y con amplia experiencia perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UTC como son: Mgs. Galo Flores, Ing. Mónica Salazar e Ing. Diego Jácome, Este instrumento fue aplicado a través de un cuestionario

diseñado en Google Forms, permitió recopilar datos de manera eficiente y organizada, facilitando la colaboración de una muestra característica de la población. Las preguntas fueron diseñadas mediante la escala de Likert, consta de 25 preguntas cerradas, fueron elaboradas para medir variables específicas relacionadas con el objeto de estudio. Una vez recolectadas las respuestas, los datos fueron exportados y analizados cuantitativamente, lo que permitió obtener conclusiones válidas y confiables para la investigación.

5.3 Población y muestra

La población de cada unidad de Bomberos es presidida por el director, que la representa a su vez en el Directorio General del Cuerpo de Bomberos al que pertenece. La oficialidad de la Compañía está integrada, además, por el capitán, Secretario, Tesorero, los tenientes que el servicio requiere.

Tabla 3
Población y muestra de Cuerpo de Bomberos de Quito

Personal	Total
Dirección de Vinculación	1
Jefatura	1
Segunda Jefatura	1
Academia de Formación y Especialización	2
Dirección de Talento Humano	1
Unidad de desarrollo Institucional	1
Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional	1
Unidad Administración Técnica de Talento Humano	1
Dirección Financiera	1
Brigada de Distrital Sur	1
Brigada Distrital Centro	1
Brigada Distrital Tumbaco	2
Brigada Distrital Norte	1
Dirección de Aviación de Bomberos	1
Dirección de Prevención	1
Dirección de Comunicación Social	1
Dirección Administrativa y Logística	1
Unidad de Documentación y Archivo	6
Unidad de Bienes y Almacenamiento	1
Unidad de Servicios Generales	1
Unidad de Mecánica	2
Unidad de Transporte	1

Unidad de Construcción y Mantenimiento	1
Dirección General Administrativa y Financiera	1
Dirección de Adquisiciones	11
Dirección de Tecnologías	2
Dirección de Planificación	3
Dirección de Comunicación	1
Dirección Jurídica	1
Total	50

Nota. La tabla muestra el área que pertenece cada empleado encuestado y el total.

6. Análisis e Interpretación de los resultados

6.1 Resultados y análisis general

Se ejecutó un proceso de recopilación, con el fin de identificar posibles contradicciones, datos incompletos o irrelevantes. Los resultados obtenidos muestran que la adopción de la norma internacional ISO 15489 mejora significativamente la percepción del Cuerpo de Bomberos, tanto ante la ciudadanía como frente a otras instituciones. Este enfoque en una gestión adecuada de la información fortalece la confianza pública y destaca el profesionalismo en situaciones críticas.

Desde de la aplicación de la propuesta de Gestión de Documentos con la Norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito, se espera mejorar la calidad de los servicios que da el acceso a la información y la calidad a la información en la gestión de documentos que se lleva a cabo en la institución, se espera mejorar los documentos disponibles en la institución y minimizar el tiempo de accesos a esta información.

6.2 Encuesta dirigida al personal de Cuerpo de Bomberos de Quito

Por medio de los resultados obtenidos de la encuesta que se pretende analizar la situación actual sobre la gestión de documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito. Los resultados fueron los siguientes:

Dimensión 1: Gestión Documental

Tabla 4

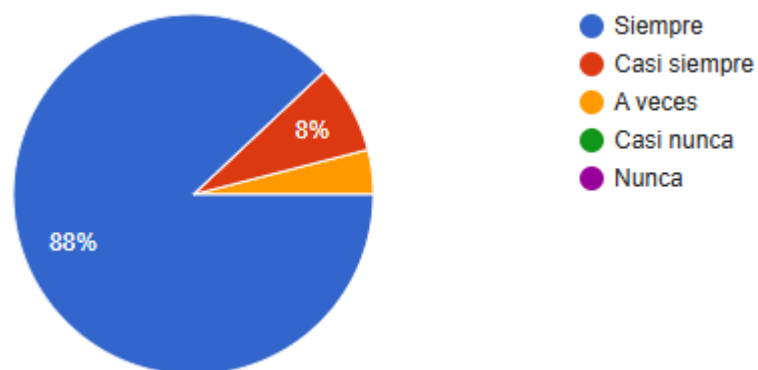
¿La gestión documental es un proceso esencial para el funcionamiento de la organización?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
1	Siempre	44	88%
	Casi siempre	4	8%
	A veces	2	4%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 1

¿La gestión documental es un proceso esencial para el funcionamiento de la organización?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados indican que un 88% considera la gestión documental como siempre esencial, un 8% casi siempre, y un 4% (2 personas) a veces. Esto demuestra que la mayoría percibe este proceso como fundamental para el orden y la eficiencia en la organización.

Interpretación:

La información recopilada muestra que, la gestión documental es un proceso esencial para el Cuerpo de Bomberos de Quito, Sin embargo, las respuestas de "a veces" sugiere que su importancia podría variar en ciertos casos. Estos datos justifican la mejora de los sistemas documentales a través de estándares como el ISO 15489 y resaltan la necesidad de investigar más a fondo cómo impacta este proceso en áreas específicas de la entidad.

Tabla 5

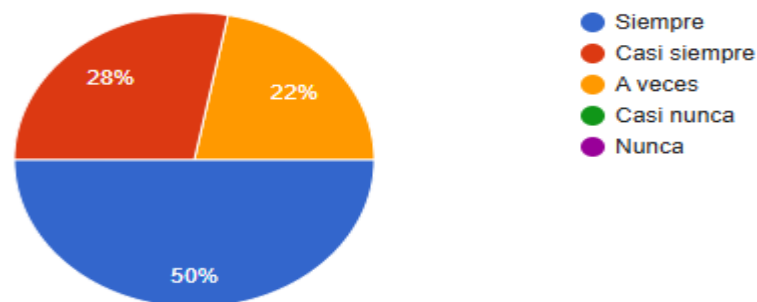
¿El departamento de gestión documental en la organización es eficiente?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
2	Siempre	25	50%
	Casi siempre	14	28%
	A veces	11	22%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 2

¿El departamento de gestión documental en la organización es eficiente?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los datos muestran que el 50% considera que el departamento de gestión documental es siempre eficiente, el 28% casi siempre, y el 22% a veces. Aunque la percepción es positiva, el 22% evidencia áreas de mejora. Aplicar la norma ISO 15489 ayudaría a estructurar procesos, mejorar la organización, y garantizar la eficiencia mediante el manejo adecuado de documentos. Esto incrementa el desempeño del departamento y atendería las debilidades identificadas en el análisis.

Interpretación:

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la eficiencia del departamento de gestión documental, ya que en gran medida los encuestados consideran que funciona de manera adecuada. Esto indica que los procesos están bien organizados y permiten un acceso ágil a la información. Sin embargo, una parte de los participantes señala que la eficiencia no siempre es constante, lo que sugiere la necesidad de mejoras en recursos o capacitación.

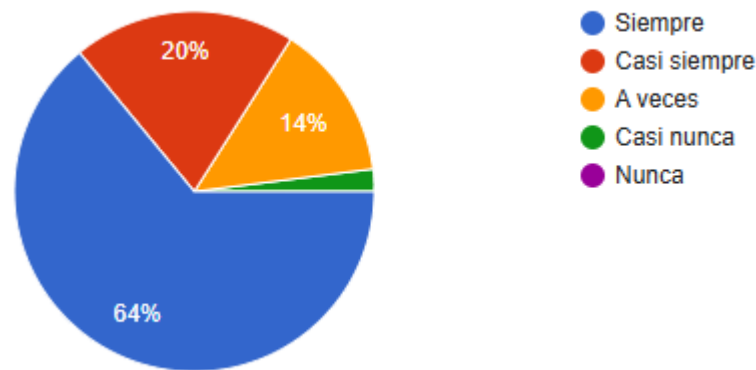
Tabla 6

¿La gestión documental mejora la productividad de los empleados?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
3	Siempre	32	64%
	Casi siempre	10	20%
	A veces	7	14%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 3
 ¿La gestión documental mejora la productividad de los empleados?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los datos reflejan que el 64% de los encuestados consideran que la gestión documental "siempre" mejora la productividad, el 20% opina que "casi siempre", el 14% que "a veces" y el 2% que "casi nunca". Esto evidencia la relevancia de una gestión documental eficiente. La norma ISO 15489, al establecer estándares para la organización, autenticidad y accesibilidad de los documentos, contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de búsqueda y garantizar el cumplimiento normativo, impactando positivamente en la productividad empresarial.

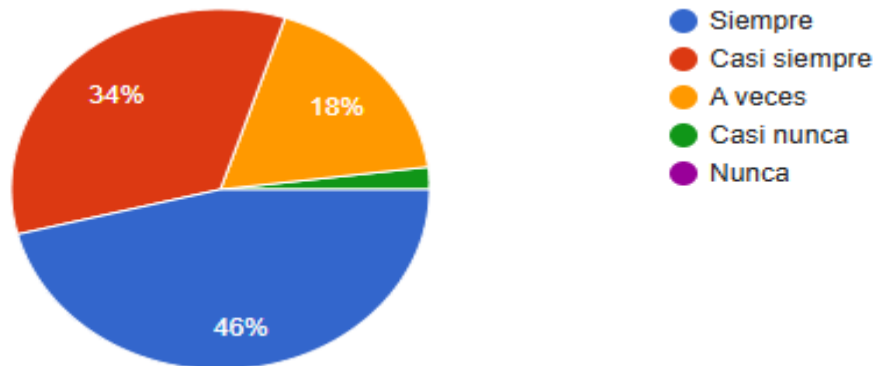
Interpretación:

La gestión documental es un factor clave para mejorar la productividad, ya que facilita el acceso y uso de la información. Sin embargo, algunas percepciones indican que su impacto no siempre es constante, lo que evidencia posibles áreas de mejora. La falta de eficiencia en estos procesos puede generar retrasos y afectar el desempeño laboral. Fortalecer la gestión documental garantizaría un entorno de trabajo más ágil y efectivo.

Tabla 7*¿Estoy capacitado para manejar correctamente la gestión documental?*

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
4	Siempre	23	46%
	Casi siempre	17	34%
	A veces	9	18%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 4*¿Estoy capacitado para manejar correctamente la gestión documental?*

Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 46% de los encuestados se sienten siempre capacitados, el 34% casi siempre, el 18% a veces y el 2% casi nunca. Esto evidencia que, aunque la mayoría tiene confianza en su capacidad, un 20% enfrenta inseguridades. La norma ISO 15489 puede abordar estas diferencias mediante procesos claros, para fortalecer el manejo documental. Además, la digitalización mejoraría la eficiencia y el cumplimiento garantizando una gestión documental más sólida y uniforme.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados considera que están capacitados para manejar la gestión documental, lo que sugiere que han recibido formación adecuada o cuentan con experiencia en el tema. Sin embargo, algunas personas sienten que su conocimiento es limitado, lo que podría afectar la eficiencia en el manejo de la información. Esta situación puede generar errores o retrasos en los procesos documentales. Reforzar la capacitación garantizaría un mejor desempeño y una gestión documental más efectiva.

Tabla 8

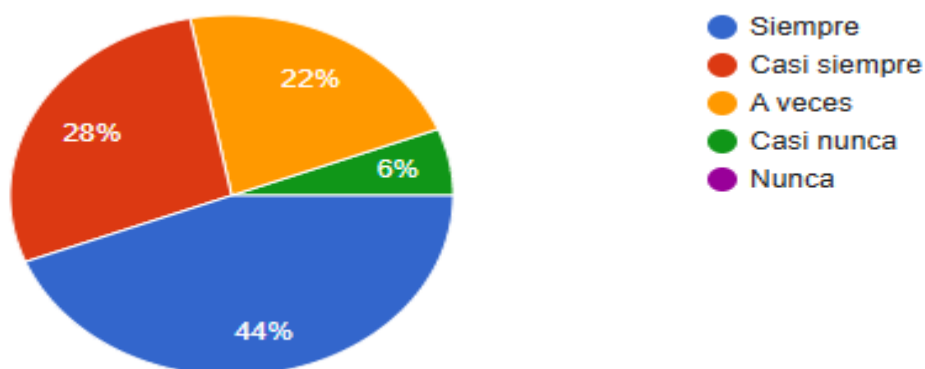
¿Nuestra organización utiliza tecnologías avanzadas para la gestión documental?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
5	Siempre	22	44%
	Casi siempre	14	28%
	A veces	11	22%
	Casi nunca	3	6%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 5

¿Nuestra organización utiliza tecnologías avanzadas para la gestión documental?



Nota: La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 44% de los encuestados utiliza tecnologías avanzadas para la gestión documental "siempre", mientras que un 28% lo hace "casi siempre", un 22% "a veces" y un 6% "casi nunca", indicando la necesidad de fomentar una mayor integración tecnológica en ciertos sectores. La norma ISO 15489 puede desempeñar un papel fundamental al proporcionar el uso de tecnologías adecuadas para mejorar la captura, organización, almacenamiento y recuperación de la información, asegurando su autenticidad, integridad y accesibilidad. Aplicar esta norma ayudaría a maximizar el potencial de las tecnologías avanzadas, fortaleciendo la gestión documental.

Interpretación:

La mayoría de los empleados consideran que la organización utiliza tecnologías avanzadas para la gestión documental de manera frecuente, mientras que un grupo menor percibe que su uso es casi nulo. Esto indica que, si bien existe un esfuerzo por aplicar herramientas tecnológicas, aún hay margen de mejora en su adopción. Como consecuencia, pueden surgir inconsistencias en la gestión documental, afectando la eficiencia y accesibilidad de la información.

Dimensión 2: Beneficios de la Gestión Documental

Tabla 9

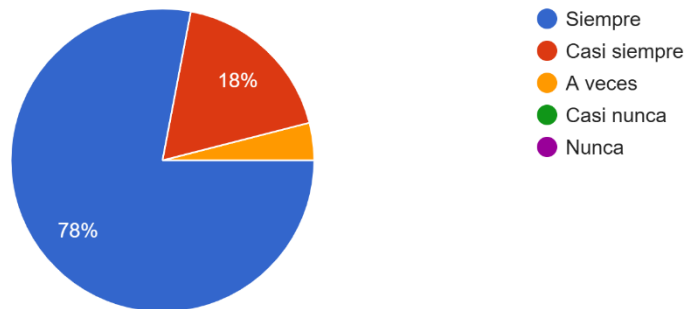
¿La gestión documental mejora la organización y el acceso a los documentos?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
6	Siempre	39	78%
	Casi siempre	9	18%
	A veces	2	4%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 6

¿La gestión documental mejora la organización y el acceso a los documentos?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados arrojados en la encuesta al ser analizados bajo la Dimensión Beneficios de la Gestión Documental muestran que el 78% considera que siempre está de acuerdo, el 18% casi siempre está de acuerdo los colaboradores muestran que una buena gestión documental mejora el acceso a los documentos revelan un panorama muy positivo, 4% - A veces, aunque es un porcentaje bajo, merece atención para evitar que estas percepciones negativas se amplíen. Sin embargo, el 4% de las respuestas “a veces” indican la necesidad de cambiar áreas clave para garantizar que los beneficios de la gestión de registros se reconozcan consistentemente.

Interpretación:

La mayoría de los empleados perciben que la gestión documental facilita la organización y el acceso a la información dentro de la empresa. Esto sugiere que los procesos utilizados son efectivos y han logrado mejorar la manera en que se administran los documentos. Como resultado, se mejora la eficiencia en el trabajo, reduciendo tiempos de búsqueda y aumentando la productividad.

Tabla 10

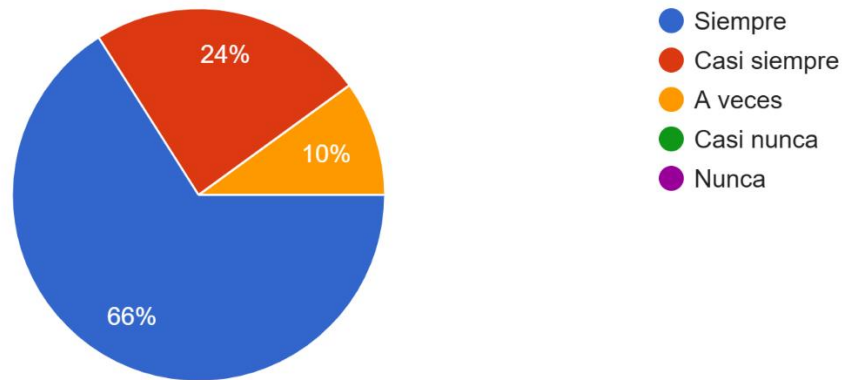
¿Una gestión documental adecuada disminuye los costos de la organización?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
7	Siempre	33	66%
	Casi siempre	12	24%
	A veces	5	10%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 7

¿Una gestión documental adecuada disminuye los costos de la organización?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados consideran que la gestión documental adecuada siempre con el 66% contribuye a la disminución de los costos organizacionales, el 24% casi siempre, a veces 10% (5 personas). La Norma ISO 15489 ofrece un marco sólido para elevar los sistemas de gestión documental, lo que permite disminuir costos mediante la eficiencia operativa, la digitalización y el uso responsable de los recursos.

Interpretación:

La mayoría de los empleados considera que una gestión documental adecuada contribuye a la reducción de costos en la organización. Esto indica que el manejo eficiente de los documentos ayuda a minimizar desperdicios, hacer un mejor uso de los recursos y agilizar procesos administrativos. Como consecuencia, la empresa puede mejorar su rentabilidad.

Tabla 11

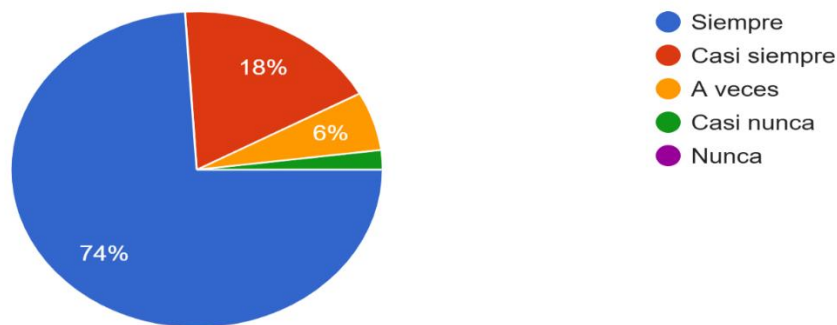
¿La gestión documental proporciona protección y apoyo en caso de litigio?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
8	Siempre	37	74%
	Casi siempre	9	18%
	A veces	3	6%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 8

¿La gestión documental proporciona protección y apoyo en caso de litigio?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran un alto porcentaje de encuestados confirma que la gestión documental siempre con el 74% proporciona protección y apoyo en caso de litigios, el 18% casi siempre, a veces 6%, casi nunca 2%. Se considera que la gestión documental brinda protección y apoyo en caso de litigios, lo cual demuestra que los procesos llevados a cabo son

sólidos y efectivos. Sin embargo, el 6% y el 2% restante evidencia la necesidad de protección en caso de litigio. La Norma ISO 15489 proporciona directrices precisas para la gestión sistemática de documentos, buscando asegurar su autenticidad, confiabilidad, integridad y disponibilidad, que son aspectos fundamentales para la protección legal.

Interpretación:

La mayoría de los empleados reconoce que una gestión documental adecuada brinda protección y apoyo en situaciones legales. Esto demuestra que el acceso a registros organizados y actualizados es clave para respaldar la empresa en caso de litigios. Como resultado, se reduce el riesgo de sanciones y se fortalece la seguridad jurídica de la organización.

Tabla 12

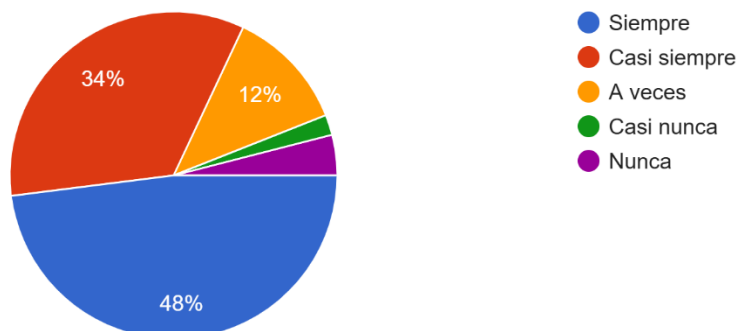
¿El departamento de gestión documental de apoyo a las actividades de investigación y desarrollo?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
9	Siempre	24	48%
	Casi siempre	17	34%
	A veces	6	12%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	2	4%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 9

¿El departamento de gestión documental da apoyo a las actividades de investigación y desarrollo?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran una mayoría significativa de los encuestados apoya las actividades de investigación y desarrollo con el 48% siempre, el 34% casi siempre, 6% a veces, 2% casi nunca, 4% nunca. A pesar de que la mayoría de los encuestados aprecia el apoyo que brinda el departamento de gestión documental a las actividades de investigación y desarrollo, todavía hay brechas importantes que necesitan ser atendidas. Un porcentaje moderado percibe que el apoyo es insuficiente o inexistente. La Norma ISO 15489 proporciona principios y directrices claras para gestionar de manera eficiente los documentos en todas las áreas de una organización, incluidas las relacionadas con la investigación y el desarrollo.

Interpretación:

La imagen refleja una tendencia positiva a una cierta frecuencia de acción o comportamiento, ya que la mayoría de las personas indican que hacen "siempre" o "casi siempre". Esto indica un compromiso establecido en grandes partes del grupo. Sin embargo, un pequeño porcentaje muestra que esto sucede "a veces" o "nunca", lo que puede indicar posibles obstáculos o falta de interés en estos casos. Por lo general, hay una tendencia a una constitución con un lugar para mejorar a aquellos que no actúan regularmente.

Tabla 13

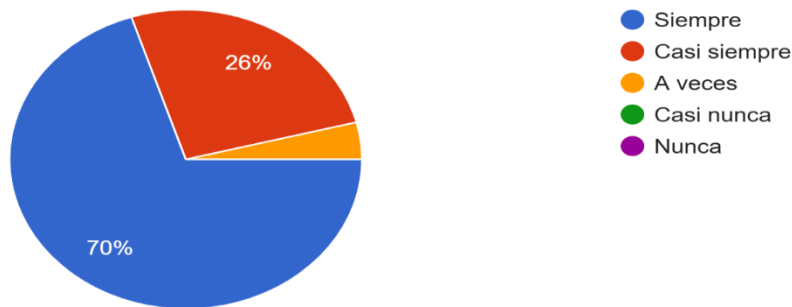
¿Una buena gestión documental aumenta la eficiencia operativa de nuestra organización?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
10	Siempre	35	70%
	Casi siempre	13	26%
	A veces	2	4%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 10

¿Una buena gestión documental aumenta la eficiencia operativa de nuestra organización?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 70% de los encuestados siempre ayuda a aumentar la eficiencia operativa de la organización, casi siempre 26%, a veces 4% (2 personas) a veces. Estos valores muestran que los resultados de la encuesta son muy positivos y evidencian el éxito de una buena gestión documental en la organización. Sin embargo, es importante continuar trabajando ya que existe una minoría en la que no comparte eficiencia en su área de trabajo, al contar con las recomendaciones de la norma ISO 15489 la organización podrá reforzar los beneficios obtenidos y alcanzar un nivel aún mayor de eficiencia operativa.

Interpretación:

La imagen muestra una fuerte creencia en que una buena gestión documental contribuye significativamente a la eficiencia operativa de la organización. La mayoría de las personas perciben que este tipo de gestión tiene un impacto constante y positivo en el desempeño diario. Esto refleja una confianza generalizada en los procesos establecidos y su capacidad para mejorar el trabajo. Sin embargo, un pequeño grupo reconoce que este impacto no siempre es constante, sugiriendo áreas donde podría fortalecerse la comprensión o la aplicación de estos procesos.

Dimensión 3: Procesos de la Gestión Documental

Tabla 14

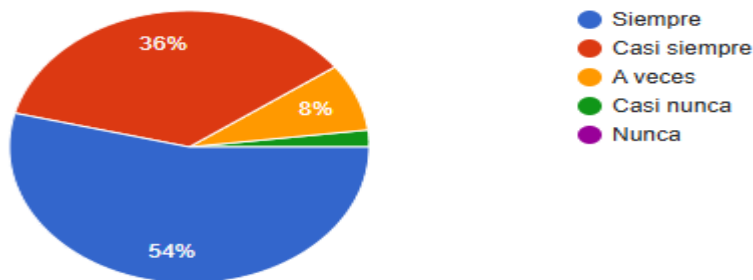
¿La organización cumple con procesos de gestión documental?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
11	Siempre	27	54%
	Casi siempre	18	36%
	A veces	4	8%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 11

¿La organización cumple con procesos de gestión documental?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 54% de los encuestados considera que la organización siempre cumple con los procesos de gestión documental, mientras que un 36% afirma que esto ocurre casi siempre, un 8% indica que sucede a veces, y un 2% señala que casi nunca se cumple. Esto evidencia un desempeño mayoritariamente positivo, aunque con áreas de mejora. Para fortalecer la norma ISO 15489, se podría ajustar procedimientos, y emplear herramientas tecnológicas que aseguren un cumplimiento uniforme y mejoren el control y seguridad en la gestión documental.

Interpretación:

La imagen refleja que la mayoría de las personas perciben que la organización cumple consistentemente con los procesos de gestión documental. Esto indica un alto nivel de confianza en la capacidad de la organización para manejar sus documentos de manera efectiva. Sin embargo, un pequeño grupo señala que esto no siempre ocurre, lo que sugiere que hay áreas donde se podrían fortalecer estos procesos. En general, se observa una buena ejecución de las prácticas documentales, con espacio para mejorar en ciertos aspectos.

Tabla 15

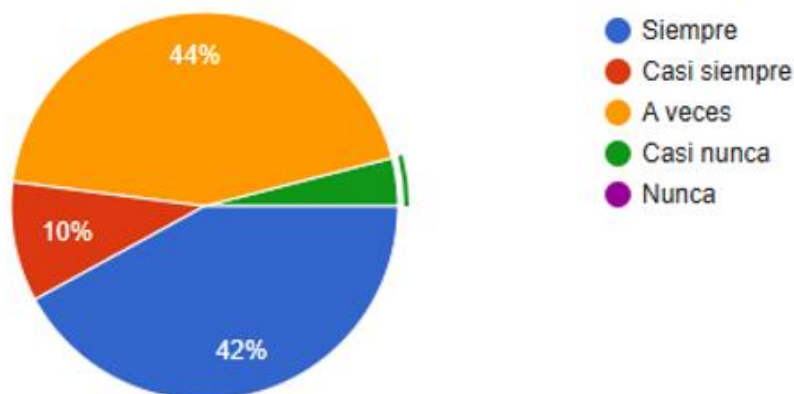
¿La planificación de la gestión documental en nuestra organización es clara?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
12	Siempre	21	42%
	Casi siempre	5	10%
	A veces	22	44%
	Casi nunca	2	4%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 12

¿La planificación de la gestión documental en nuestra organización es clara?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 42% de los encuestados considera que la planificación de la gestión documental siempre es clara, el 10% indica que casi siempre, mientras que un 44% señala que solo a veces y un 4% que casi nunca. Para aplicar la norma ISO 15489, se recomienda estandarizar procesos, capacitar al personal y monitorear continuamente la planificación para garantizar mayor claridad y efectividad.

Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de los empleados perciben que la planificación de la gestión documental en su organización es clara, aunque no siempre. Un grupo significativo considera que esta claridad es constante, pero otro grupo, casi igual de grande, experimenta dudas o inconsistencias en la planificación. Esto sugiere que, si bien hay una base sólida, aún existen áreas de oportunidad para mejorar la claridad y consistencia en la gestión documental.

Tabla 16

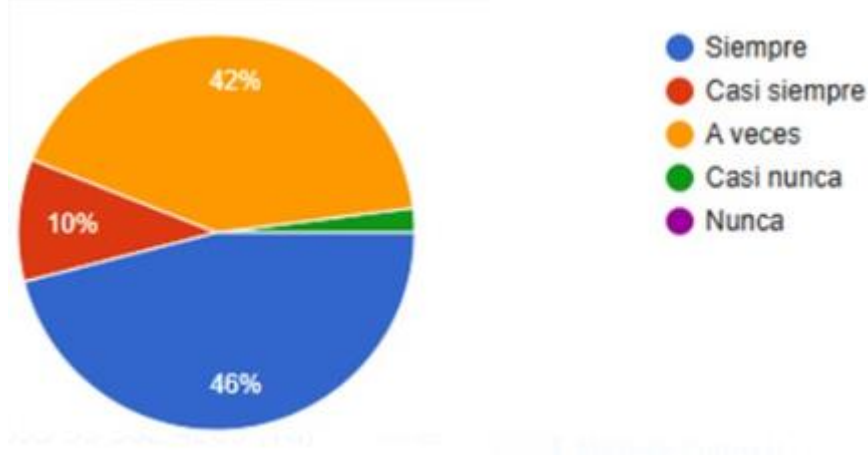
¿La creación de documentos en la organización, sigue un proceso adecuado?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
13	Siempre	23	46%
	Casi siempre	5	10%
	A veces	21	42%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 13

¿La creación de documentos en la organización, sigue un proceso adecuado?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

La imagen presenta los resultados de una encuesta sobre el cumplimiento de procesos adecuados en la creación de documentos dentro de una organización. Se observa una polarización en las respuestas, donde un 56% (46% "siempre" + 10% "casi siempre") indica que se siguen procesos adecuados, mientras que un 44% (42% "a veces" + 2% "casi nunca") señala lo contrario.

Interpretación

La encuesta revela que la mayoría de los empleados perciben que la creación de documentos en su organización sigue un proceso adecuado, aunque no siempre es así. Un grupo significativo considera que este proceso es consistente, pero otro grupo, casi igual de grande, experimenta dudas o inconsistencias. Esto sugiere que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la claridad y consistencia en el proceso de creación de documentos.

Tabla 17

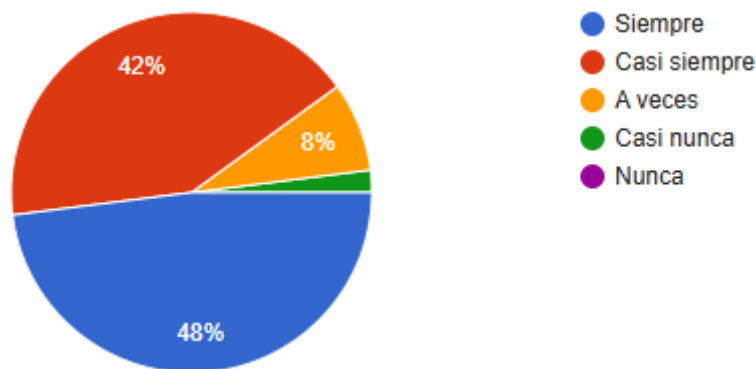
¿Los procesos de gestión y trámite de documentos se realizan de manera ágil y ordenada?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
14	Siempre	24	48%
	Casi siempre	21	42%
	A veces	4	8%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 14

¿Los procesos de gestión y trámite de documentos se realizan de manera ágil y ordenada?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 48% de los encuestados considera que los procesos de gestión y trámite de documentos se realizan siempre de manera ágil y ordenada, el 42% señala que esto ocurre casi siempre, mientras que un 8% menciona que sucede a veces y un 2% indica que casi nunca. Para fortalecer la aplicación de la norma ISO 15489, sería importante los flujos de trabajo, aplicar herramientas tecnológicas para ajustar procesos y realizar capacitaciones periódicas al personal, garantizando así mayor eficiencia y consistencia en la gestión documental.

Interpretación:

Aunque la mayoría de los empleados perciben los procesos de gestión documental como ágiles, algunos experimentan inconsistencias. Esto indica que hay espacio para mejorar la claridad y la uniformidad en los procedimientos. La organización debería reforzar sus prácticas para que todos los empleados comprendan y apliquen los procesos de la misma manera.

Tabla 18

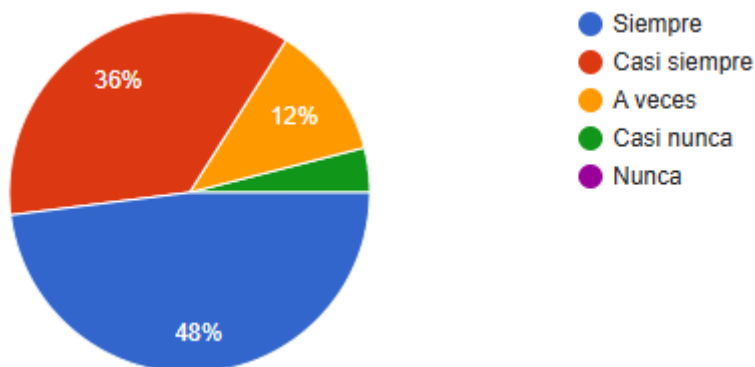
¿Los documentos están bien organizados y se transfieren de forma eficiente cuando es necesario?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
15	Siempre	24	48%
	Casi siempre	18	36%
	A veces	6	12%
	Casi nunca	2	4%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 15

¿Los documentos están bien organizados y se transfieren de forma eficiente cuando es necesario?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 48% del personal indica que los documentos siempre están organizados y transferidos eficientemente, mientras que un 36% lo percibe casi siempre, y un 12% a veces y un 4% indica que casi nunca. Mediante la aplicación de la norma ISO 15489, se sugiere al personal, establecer procesos y usar tecnologías que ajusten la gestión y transferencia de documental.

Interpretación:

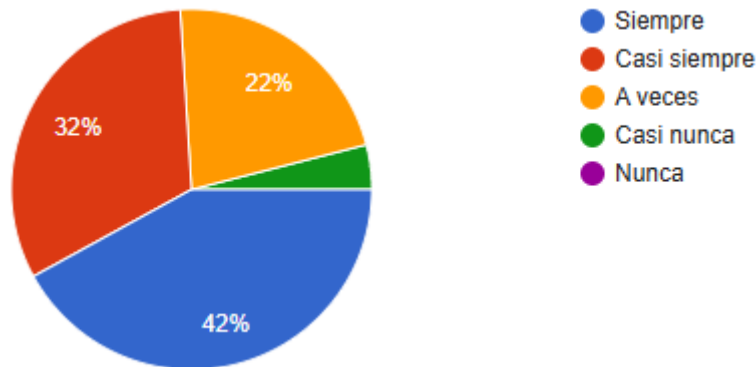
La mayoría de los empleados perciben que los documentos están bien organizados y se transfieren de forma eficiente, aunque un grupo significativo experimenta dificultades en este proceso. Esto sugiere que aún existen áreas de oportunidad para mejorar la claridad y consistencia en la organización y transferencia de documentos. La organización podría beneficiarse de revisar y reforzar sus procesos para asegurar que todos los empleados comprendan las políticas establecidas. Esto permitiría aumentar la eficiencia y reducir la percepción de ambigüedad en la gestión documental.

Dimensión 4: Tipos de Archivos

Tabla 19
¿Tengo conocimiento de los tipos de archivos?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
16	Siempre	21	42%
	Casi siempre	16	32%
	A veces	11	22%
	Casi nunca	2	4%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 16*¿Tengo conocimiento de los tipos de archivos?*

Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados indican que el 42% del personal afirma tener siempre conocimiento sobre los tipos de archivos, el 32% casi siempre, y el 22% a veces, mientras que un 4% señala casi nunca. Para mejorar la aplicación de la norma ISO 15489, sería clave regularizar procedimientos claros para la clasificación y uso de los diferentes tipos de archivos, acompañados de guías prácticas que aseguren una gestión documental eficiente y consistente.

Interpretación:

La mayoría del personal encuestado, asegura tener un buen conocimiento sobre los tipos de archivos, aunque todavía hay un grupo que posee un nivel parcial o bajo. Esto puede deberse a la falta de capacitación o a la ausencia de procesos claros dentro de la organización. Como consecuencia, la gestión documental podría no ser completamente eficiente, dificultando el acceso y uso adecuado de la información. Es fundamental reforzar la formación en esta área para optimizar el manejo de los archivos institucionales.

Tabla 20

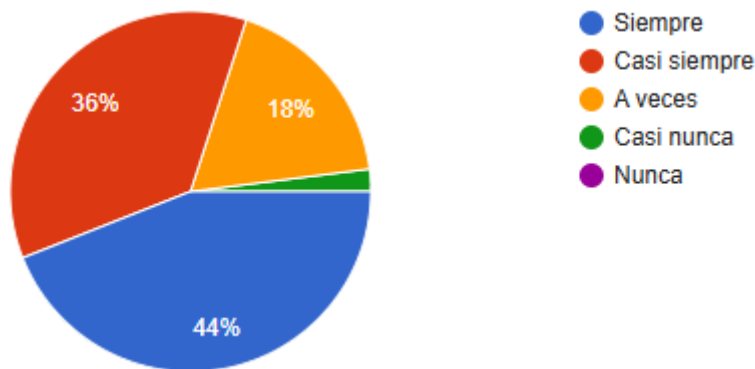
¿Los archivos en nuestra organización están centralizados en un sistema único y accesible?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
17	Siempre	22	44%
	Casi siempre	18	36%
	A veces	9	18%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 17

¿Los archivos en nuestra organización están centralizados en un sistema único y accesible?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis:

Los resultados muestran que el 44% del personal indica que los archivos siempre están centralizados en un sistema único y accesible, el 36% casi siempre, el 18% a veces, y el 2% casi nunca. Para reforzar la aplicación de la norma ISO 15489, sería necesario consolidar un sistema único y accesible que permita la centralización de los archivos, asegurando su mantenimiento y actualización continua para perfeccionar la gestión documental.

Interpretación:

La mayoría del personal considera que los archivos de la organización están centralizados en un sistema único y accesible, aunque todavía hay quienes perciben ciertas limitaciones. Esto puede deberse a inconsistencias en los procesos o a la falta de una unificación completa en la gestión documental. Como consecuencia, algunos funcionarios podrían enfrentar dificultades para acceder a la información de manera eficiente. Es importante seguir mejorando la organización y accesibilidad de los archivos para optimizar la gestión interna.

Tabla 21

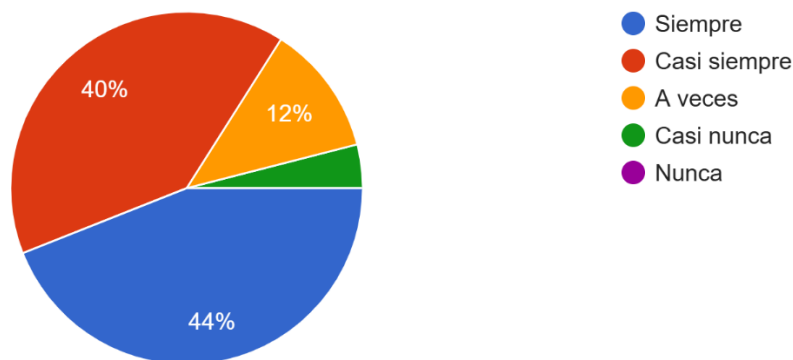
¿Los archivos en la organización están fácilmente disponibles para los empleados que lo necesiten?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
18	Siempre	22	44%
	Casi siempre	20	40%
	A veces	6	12%
	Casi nunca	2	4%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 18

¿Los archivos en la organización están fácilmente disponibles para los empleados que lo necesiten?



Nota. La tabla figura el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 44% de los encuestados siempre tienen disponible los documentos en la organización con regularidad para los empleados que los necesitan al igual que el 40% casi siempre, a veces 12%, y el casi nunca 4%. Si bien el acceso a los archivos es percibido como eficiente por la mayoría de los empleados, hay un % a considerar que experimentan problemas recurrentes. La Norma ISO 15489 proporciona directrices para asegurar que los documentos en una organización sean disponibles, accesibles y controlados de manera efectiva.

Interpretación:

La mayoría del personal percibe que los archivos están fácilmente disponibles cuando los necesitan, aunque aún existen casos donde el acceso no es completamente fluido. Esto podría deberse a ciertos obstáculos en la organización o al uso de sistemas que no agilizan la búsqueda de información. Como resultado, algunos empleados pueden experimentar demoras en sus tareas al no encontrar documentos de manera rápida. Es fundamental mejorar los procesos de acceso para garantizar una gestión más eficiente y ágil.

Tabla 22

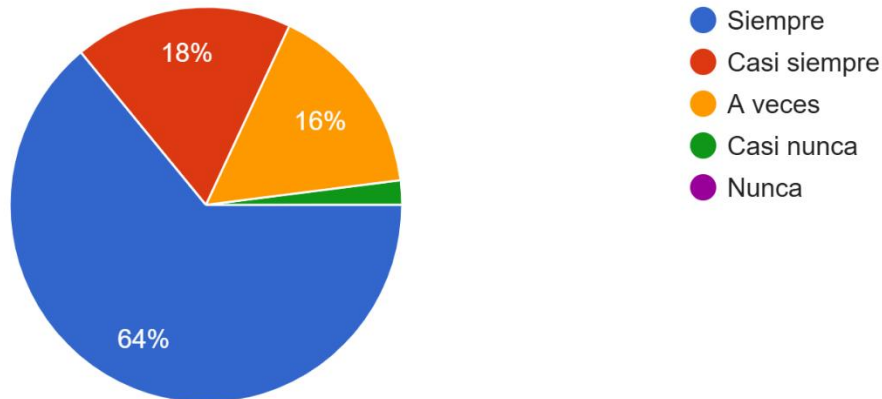
¿Los archivos están adecuadamente protegidos para garantizar su confidencialidad?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
19	Siempre	32	64%
	Casi siempre	9	18%
	A veces	8	16%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 19

¿Los archivos están adecuadamente protegidos para garantizar su confidencialidad?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 64% siempre considera que los archivos están protegidos de manera adecuada para garantizar su confidencialidad, casi siempre 18%, a veces 16%, y el casi nunca 2%. A pesar de que los resultados son en su mayoría positivos, un porcentaje de los encuestados señala debilidades en la protección de la confidencialidad de los archivos. Es necesario abordar estas brechas para asegurar la total seguridad de la información en la organización. Una solución basada en la Norma ISO 15489 permitirá establecer un sistema más fuerte, capaz de mitigar los riesgos asociados con la falta de confidencialidad.

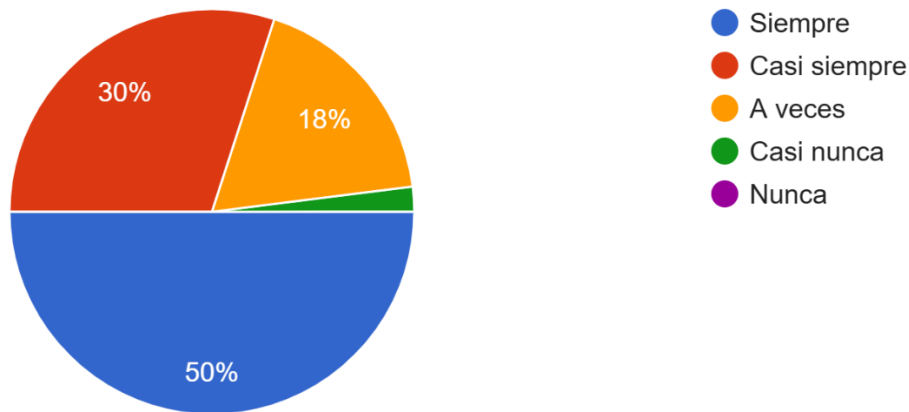
Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de las personas sienten que sus archivos están bien protegidos, lo cual es una excelente noticia para la confidencialidad de la información. Sin embargo, un pequeño porcentaje aún tiene dudas al respecto, lo que recuerda que siempre hay margen para mejorar y reforzar la seguridad de los datos. Es esencial seguir trabajando para una protección de la información para que todos se sientan seguros y confiados.

Tabla 23*¿El manejo de archivos digitales es tan eficiente como el de los archivos físicos?*

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
20	Siempre	25	50%
	Casi siempre	15	30%
	A veces	9	18%
	Casi nunca	1	2%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 20*¿El manejo de archivos digitales es tan eficiente como el de los archivos físicos?*

Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 50% siempre nota un manejo de archivos digitales es generalmente tan eficiente como el de los archivos físicos, casi siempre 30%, a veces 18%, y el casi nunca 2%. El A veces y Casi nunca pone en evidencia la necesidad de fortalecer los procesos digitales para garantizar que estos igualen o superen la eficiencia de los archivos físicos. El cumplimiento de estándares internacionales, como la Norma ISO 15489, establece directrices para garantizar la gestión eficiente y segura de los documentos digitales a lo largo de su ciclo de vida.

Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de las personas sienten que sus archivos digitales son fáciles de manejar, lo cual es una gran ventaja en la era digital. Sin embargo, un pequeño porcentaje todavía encuentra desafíos en la gestión de sus archivos, lo que recuerda que la transición a lo digital no es igual para todos. Es esencial seguir trabajando en hacer que la administración de archivos digitales sea más accesible y eficiente para todos, independientemente de su nivel de habilidad.

Dimensión 5: NORMA ISO 15489

Tabla 24

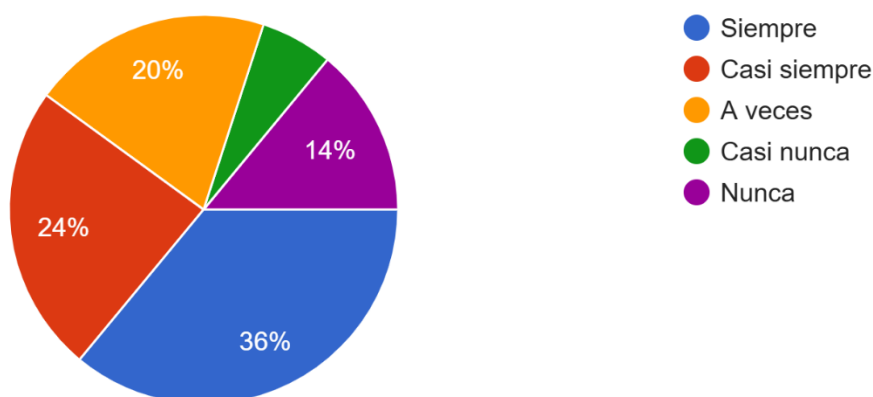
¿La empresa utiliza la Norma ISO 15489?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
21	Siempre	18	36%
	Casi siempre	12	24%
	A veces	10	20%
	Casi nunca	3	6%
	Nunca	7	14%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 21

¿La empresa utiliza la Norma ISO 15489?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 36% siempre afirma que la empresa utiliza la Norma ISO 15489 de manera estable, casi siempre 24%, a veces 20%, casi nunca 6%, y el nunca 14%. Esto dice que, aunque el uso de la norma está parcialmente aplicado (Siempre y Casi siempre), Sin embargo, hay un número significativo que considera que su uso es menos frecuente (A veces, Casi nunca y Nunca). Este dato sugiere que, aunque el manejo de la norma es relativamente sólido, hay margen para mejorar su percepción entre los empleados. La Norma ISO 15489 proporciona directrices para una gestión eficaz de documentos, asegurando que la información sea confiable, accesible y esté protegida durante todo su ciclo de vida.

Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de las empresas se esfuerzan por cumplir con la norma ISO 15489, lo cual indica un compromiso con la gestión de documentos y la transparencia. Sin embargo, algunas empresas aún tienen dificultades para aplicar la norma de manera consistente, lo que recuerda que siempre hay margen para mejorar y fortalecer los procesos.

Tabla 25

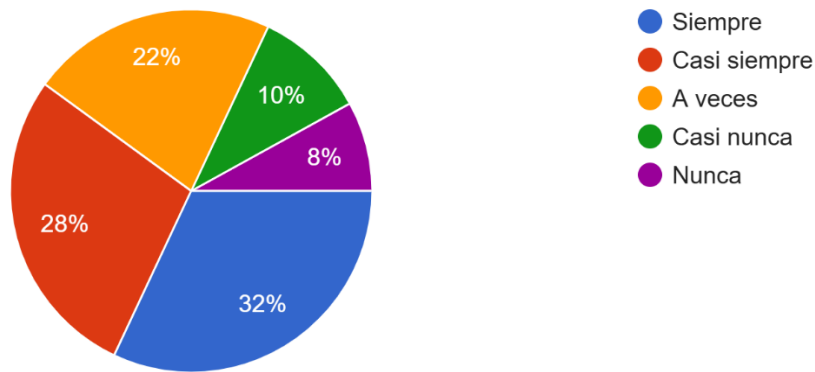
¿Estoy capacitado para el uso de la Norma ISO 15489?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
22	Siempre	16	32%
	Casi siempre	14	28%
	A veces	11	22%
	Casi nunca	5	10%
	Nunca	4	8%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 22

¿Estoy capacitado para el uso de la Norma ISO 15489?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 32% siempre considera estar completamente capacitada para usar la norma ISO 15489, casi siempre 28%, a veces 22%, casi nunca 10%, y el nunca 8%. Esto indica que, aunque la mayoría del personal se percibe capacitado (Siempre y Casi siempre), aún hay un porcentaje significativo (A veces, Casi nunca y Nunca) Este dato pone de manifiesto la necesidad de reforzar la formación y el entrenamiento continuo en la normativa para asegurar su correcto manejo. La Norma ISO 15489 establece los principios y directrices para la gestión de documentos dentro de una organización, asegurando que los documentos sean auténticos, fiables, íntegros y utilizables.

Interpretación:

La encuesta revela que una parte importante de los empleados se sienten capacitados para usar la norma ISO 15489, lo cual es esencial para asegurar una gestión documental eficiente. Sin embargo, un grupo significativo aún experimenta dudas o falta de preparación, lo que recuerda la necesidad de seguir invirtiendo en capacitación y desarrollo. Es vital que

todos los miembros de la empresa se sientan seguros y competentes al aplicar esta norma, para que la gestión de documentos sea un apoyo real en el día a día.

Tabla 26

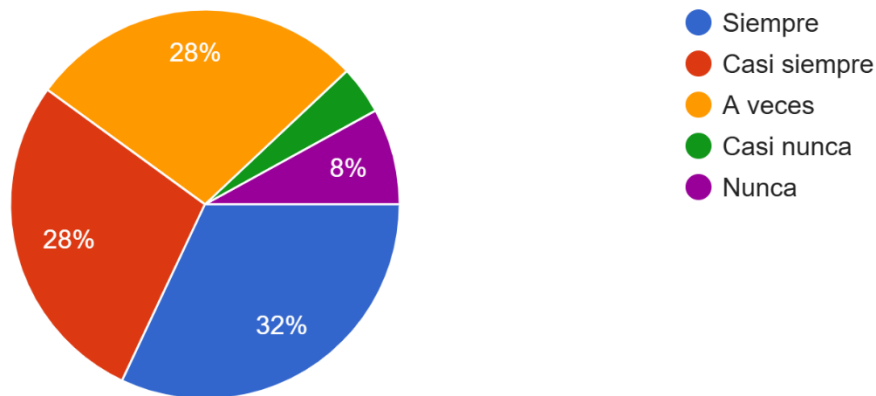
¿Conozco los beneficios de la Norma ISO 15489 que mejorará la gestión documental?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
23	Siempre	16	32%
	Casi siempre	14	28%
	A veces	14	28%
	Casi nunca	2	4%
	Nunca	4	8%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 23

¿Conozco los beneficios de la Norma ISO 15489 que mejorará la gestión documental?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 32% siempre tiene un conocimiento sólido sobre los beneficios de la norma., casi siempre 28%, a veces 28%, casi nunca 4%, y el nunca 8%. La mayoría de los encuestados (siempre, casi siempre) conocen sobre los beneficios que presenta la Norma ISO 15489 para mejorar la gestión documental. A pesar de ello, el hecho de que el resto (a veces, casi nunca y nunca) no esté del todo convencido de los mismos abre la oportunidad de que se refuerce la sensibilización y conocimiento acerca de la norma. La

Norma ISO 15489 no solo define los principios para una gestión documental efectiva, sino que también describe los beneficios concretos que la organización puede lograr aplicarla.

Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de los encuestados conocen los beneficios que la norma ISO 15489 aporta a la gestión documental, lo cual es un indicador positivo de que entienden la importancia de esta norma. Sin embargo, un pequeño porcentaje aún no está familiarizado con estos beneficios, lo que recuerda la necesidad de seguir difundiendo y concientizando sobre las ventajas de la norma. Es esencial que todos comprendan cómo la ISO 15489 puede mejorar la gestión de documentos para que puedan aplicarla de manera efectiva en sus tareas diarias.

Tabla 27

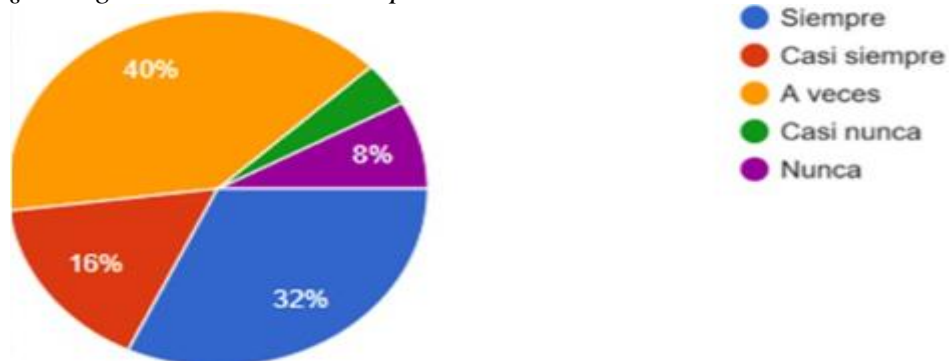
¿La organización cuenta con procesos alineados con la Norma ISO 15489?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
24	Siempre	16	32%
	Casi siempre	8	16%
	A veces	20	40%
	Casi nunca	2	4%
	Nunca	4	8%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 24

¿La organización cuenta con procesos alineados con la Norma ISO 15489?



Nota. La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 32% siempre percibe que los procesos de la organización están completamente alineados con la norma, casi siempre 16%, a veces 40%, casi nunca 4%, y el nunca 8%. Estos hallados revelan que un porcentaje significativo de los encuestados cree que sus procesos organizacionales cumplen con la Norma ISO 15489 (“Siempre” y “Casi siempre”). Pero el restante (A veces, Casi nunca y Nunca) refleja inconsistencias y áreas de mejora importantes. La Norma ISO 15489 establece las directrices para la gestión eficaz de los documentos dentro de una organización.

Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de las organizaciones se encuentran en diferentes etapas de la norma ISO 15489 para la gestión de documentos. Algunas han logrado integrar sus procesos, mientras que otras aún están en camino. Esto indica que las normas de gestión documental es un proceso que requiere tiempo, esfuerzo y compromiso por parte de todos los miembros de la organización. Es esencial seguir trabajando para que todas las áreas se alineen con la norma y así asegurar una gestión documental eficiente y efectiva.

Tabla 28

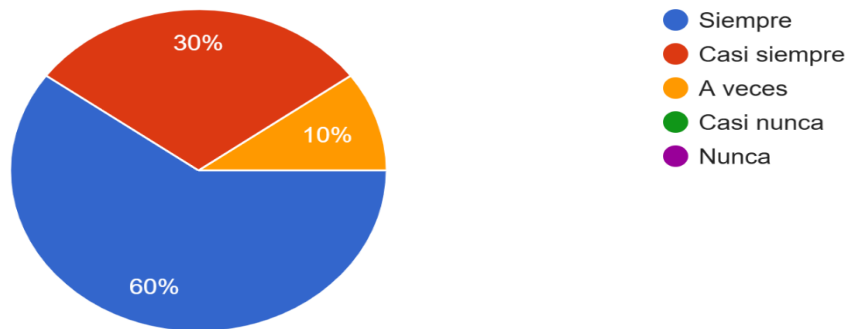
¿Desearía aplicar la Norma ISO 15489 en mi entorno laboral?

Pregunta N ^a	Opción de respuesta	N ^a Personas	%
25	Siempre	30	60%
	Casi siempre	15	30%
	A veces	5	10%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		50	100%

Nota. La tabla muestra el % de los resultados de la encuestas.

Figura 25

¿Desearía aplicar la Norma ISO 15489 en mi entorno laboral?



Nota: La figura muestra el % de los resultados de la encuestas.

Análisis

Los resultados muestran que el 60% siempre demuestra un fuerte interés y disposición para aplicar la norma en su entorno laboral, casi siempre 30%, a veces 10%. Esto indica que solo un 10% indica que "a veces" desearía aplicarla. Este dato sugiere que hay un interés considerable y un reconocimiento evidente de los beneficios que la norma puede ofrecer en la gestión documental dentro del entorno laboral. La Norma ISO 15489 es ampliamente reconocida como el estándar fundamental para la gestión eficaz de documentos, esta norma fomenta la autenticidad, la fiabilidad, la integridad y la accesibilidad de los documentos dentro de las organizaciones.

Interpretación:

La encuesta revela que la mayoría de las personas están dispuestas a aplicar la norma ISO 15489 en su entorno laboral, lo cual indica un compromiso con la mejora de la gestión documental; Sin embargo, hay un porcentaje que aún duda en hacerlo, lo que recuerda que es importante seguir promoviendo los beneficios de esta norma y brindando apoyo a quienes puedan necesitarlo. Es esencial que todos se sientan motivados y seguros para aplicar la

norma ISO 15489, para que la gestión de documentos sea un proceso eficiente y efectivo en todos los ámbitos laborales.

7. Análisis

Mediante la encuesta realizada a 50 funcionarios del área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Quito de la siguiente manera: Dirección de Vinculación, Jefatura, Segunda Jefatura, Dirección de Talento Humano, Academia de Formación y Especialización, Unidad de Desarrollo Institucional, Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional, Dirección Financiera, Unidad de Documentación y Archivo.

La mayoría de los colaboradores reconoce que la gestión documental es esencial para el buen funcionamiento organizacional. Sin embargo, un pequeño grupo tiene una percepción menos positiva, posiblemente debido a su desconexión con áreas donde los procesos documentales tienen menor impacto. Esto pone de manifiesto la importancia de reforzar la comunicación y la capacitación para que todos los empleados comprendan la relevancia de la gestión documental en sus actividades diarias.

En cuanto a la eficiencia del departamento de gestión documental, los resultados son satisfactorios, aunque existe margen de mejora. Algunos problemas se relacionan con la falta de regulación en los procesos y una integración tecnológica limitada. Esto sugiere que los procedimientos actuales deben ajustarse para lograr mayor uniformidad y rapidez en las operaciones.

Respecto al impacto en la productividad, la mayoría de los encuestados considera que una gestión documental adecuada contribuye significativamente a mejorarla. No obstante, un grupo menor no percibe estos beneficios, lo que podría deberse a procesos manuales o

desactualizados. Esto subraya la necesidad de modernizar los sistemas existentes y adoptar soluciones tecnológicas que agilicen el acceso y manejo de información.

La capacitación del personal es un área crítica, ya que muchos empleados no se sienten completamente preparados para desempeñar funciones relacionadas con la gestión documental. Es necesario diseñar programas de formación especializados que incluyan tanto conceptos básicos como el uso de herramientas tecnológicas avanzadas alineadas con las mejores prácticas internacionales, como las establecidas en la norma ISO 15489.

El uso de tecnologías avanzadas muestra un desarrollo desigual dentro de la organización. Mientras algunos departamentos han adoptado herramientas modernas, otros aún dependen de métodos tradicionales. Este desbalance genera ineficiencias operativas y limita el potencial de mejora. Por ello, es fundamental establecer una estrategia integral de digitalización que fomente el uso de tecnologías accesibles, auténticas y seguras.

En términos de reducción de costos organizacionales, la gestión documental es percibida como una herramienta efectiva por la mayoría. Sin embargo, algunas áreas no reflejan ahorros significativos debido a procesos redundantes o alta dependencia del papel. La digitalización y automatización podrían fortalecer estos indicadores y promover prácticas más sostenibles.

La protección en casos legales es una fortaleza reconocida de la gestión documental, aunque no está exenta de riesgos. Fallas en su ejecución pueden comprometer la integridad y autenticidad de los documentos, lo que expone a la organización a vulnerabilidades legales. Aplicar las directrices establecidas en la norma ISO 15489 garantizaría mayor confiabilidad y disponibilidad documental, minimizando riesgos legales y mejorando la capacidad de respuesta ante auditorías o conflictos.

En relación con el manejo de archivos digitales, aunque muchos consideran que su eficiencia es comparable a la de los archivos físicos, algunos sugieren que podría mejorarse aún más. Esto resalta la importancia de fortalecer los procesos digitales para alcanzar o superar el nivel actual de eficiencia.

Finalmente, aunque existe una percepción positiva sobre la alineación organizacional con la norma ISO 15489, se identifican áreas donde su aplicación no es consistente. Además, aunque muchos empleados se sienten capacitados para usarla, una proporción significativa carece del conocimiento necesario para aprovecharla plenamente. Esto evidencia la necesidad de reforzar programas educativos sobre esta norma para asegurar su correcta adopción.

8. Propuesta de la Investigación

8.1 Identificación de la institución

(Bomberos de Quito, 2025) Es una Institución con 80 años de labor y servicio continuo a la ciudadanía. Su finalidad es socorrer y atender casos de desastres y emergencias; por ello, valientes hombres y mujeres arriesgan diariamente sus vidas para salvar la de los demás.

8.2 Misión

(Bomberos de Quito, 2025) Somos una institución técnica dedicada a salvar vidas y proteger bienes, mediante acciones oportunas y efectivas para la prevención de incendios y atención de emergencias.

8.3 Visión

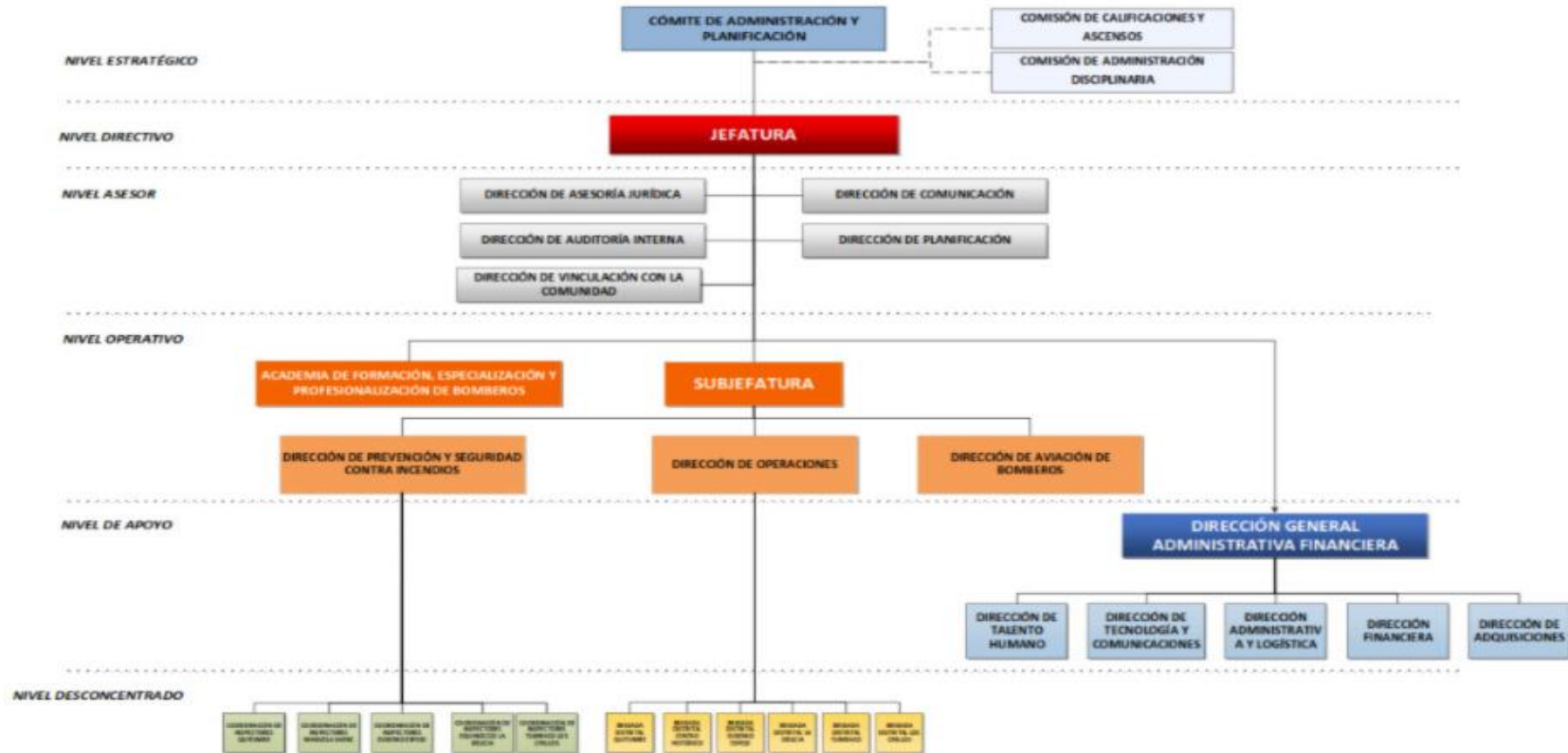
(Bomberos de Quito, 2025) Al 2027 ser un referente internacional en prevención y seguridad contra incendios, atención de emergencias, operaciones aéreas, formación, especialización y profesionalización de bomberos, mediante la utilización de equipamiento y tecnología de última generación con personal altamente calificado.

8.4 Organigrama estructural

Ilustración 2.

Diagrama de la estructura organigrama

Art. 19.- Diagrama de la Estructura Orgánica del CB-DMQ. - Es la representación gráfica jerarquizada de las unidades administrativas que intervienen en la gestión de procesos institucionales del CB-DMQ y ha sido considerada para el cumplimiento de la Misión y Visión de la Institución.



Nota. Organigrama del Cuerpo de Bomberos de Quito

A nivel global y en Ecuador es fundamental la gestión documental ya que constituye un elemento fundamental para el funcionamiento eficiente de las instituciones, especialmente en organizaciones como el Cuerpo de Bomberos de Quito, donde la disponibilidad, organización y acceso rápido a la información son esenciales para cumplir con su misión de proteger vidas y bienes. A partir de un análisis detallado de la situación actual y de las respuestas recopiladas mediante encuestas internas, se han identificado áreas críticas que demandan atención prioritaria. En este contexto, el cumplimiento que brinda la norma ISO 15489 representa una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión documental en la institución.

Continuación en el Artículo 1. Según Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo (2016):

El objeto de la presente norma técnica es normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento así como la preservación del patrimonio documental de la Nación con base en las buenas prácticas internacionales, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, Habilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente (p.5).

Una Gestión Documental adecuada no solo facilita la calidad y recuperación de la información, sino que además fortalece la rendición de cuentas, al alinearse con estándares internacionales se reducen los riesgos como la pérdida de documentos, la duplicación de información o el incumplimiento de normativas legales es fundamental que las instituciones incorporen políticas claras de gestión documental alineadas con estándares reconocidos garantizando así la mejora en la prestación de servicios públicos.

8.7 Objetivos de la propuesta

8.7.1 *Objetivo general*

Establecer procesos de gestión documental conforme a la norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito.

8.7.2 *Objetivos específicos*

- Identificar debilidades en gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito.
- Diseñar procesos para las debilidades de la gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito
- Proponer procesos de gestión documental basada en la Norma ISO 15489

8.8 Debilidades

El Cuerpo de Bomberos de Quito enfrenta dificultades en la gestión documental debido a la falta de procesos, clasificación, planificación, conocimiento de procesos que garantice el acceso, organización y conservación eficiente de la información. Esto afecta la toma de decisiones, la coordinación operativa y la transparencia en la administración. La aplicación de la Norma ISO 15489 permitiría reforzar estos procesos, agilizando la disponibilidad de los documentos clave para el cumplimiento de la misión institucional.

Al establecer procesos de mejora para la gestión documental fundamentados en la norma ISO 15489, el Cuerpo de Bomberos de Quito está llevando a cabo una iniciativa estratégica. Este esfuerzo abordará las debilidades identificadas en las encuestas, aumentará la eficiencia administrativa y fortalecerá la transparencia y confianza institucional. Además, proporcionará a la organización los recursos necesarios para enfrentar los desafíos presentes y futuros, posicionándola como un referente en gestión documental a nivel nacional.

Con base en la problemática analizada en el Cuerpo de Bomberos de Quito, se

proponen varios procesos orientados a mejorar la gestión documental mediante la adopción de estándares. Esto facilitará el acceso, organización y conservación de la información, fortalecerá la eficiencia operativa y promoverá la transparencia y la toma de decisiones basadas en datos confiables.

8.8.1 Dimensión 3

Pregunta: ¿La organización cumple con procesos de gestión documental?

Problema: Existe un índice de neutralidad que se debe mitigar para que no exista o haya inconsistencias a largo plazo por la falta de cumplimiento en cada área.

Objetivo: Proponer un proceso de planificación de la gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito y se lleve a cabo una gestión documental adecuada.

Ilustración 4.

Procesos de la Gestión Documental

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL						
SUB PROCESOS	ACTIVIDADES	NORMA ISO	RESPONSABLE Y DELEGADO	TIEMPO	RECURSOS	META
Diagnóstico de la Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de debilidades en la gestión documental. ➤ Evaluar si se cumple con parámetros de la ISO 15489. ➤ Encuestas y entrevistas al personal. 	Responsabilidad	Unidad de Documentación y Archivo/Responsable de archivo	1 mes	Entrevistas, encuestas	Determinar el estado actual de la gestión documental
Socialización del Diseño actual de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación del Diseño de Gestión Documental. ➤ Sesiones de Capacitación. ➤ Reconocimiento y Motivación. 	Formación y concienciación	Jefatura/ Jefe de Bomberos	2 meses	Material audio visual, sala de reuniones	Identificar áreas de mejora en la gestión documental conforme a la ISO 15489.

Nota. Cumplimiento final de los procesos

Elaborado por. Correa Michelle, Pazmiño Wendy

La aplicación de la norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito perfeccionará la gestión de documentos como Informes de Incidentes, Expedientes del Personal, certificados, actas. Asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad. Esto se lograría mediante políticas claras para la creación y manejo de documentos, y controles de acceso y seguridad. Departamentos como la Dirección de Planificación, Dirección de Talento Humano y Dirección General Administrativa y Financiera se beneficiarían especialmente, mejorando la eficiencia y transparencia en la toma de decisiones.

Ilustración 5.

Planificación de la Gestión Documental

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

META	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
------	-------------------	---------------	-------------

Firma Responsable seguimiento:

Firma Responsable Proceso:

Nota. Cumplimiento final de los procesos

Elaborado por. Correa Michelle, Pazmiño Wendy

% Cumplimiento: Este indicador mide el grado en que se han alcanzado las metas establecidas.

Observación: Indicador que brinda información adicional sobre cómo se está llevando a cabo los resultados que se han logrado.

Sugerencia: Son recomendaciones prácticas que se basan en las observaciones realizadas y en el análisis del porcentaje de cumplimiento.

Pregunta: ¿La creación de documentos en la organización, sigue un proceso adecuado?

Problema: Existe una problemática significativa que se debe resolver para que dichas inconsistencias de la gestión documental a largo plazo.

Objetivo: Proponer un proceso que lleve a cabo una evaluación y mejoras en la creación de documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito asegurando su calidad, autenticidad y alineación con la norma ISO 15489.

Ilustración 6.

Procesos de la Gestión Documental

EVALUACIÓN DE LA CREACIÓN DE DOCUMENTOS						
SUB PROCESOS	ACTIVIDADES	NORMA ISO	RESPONSABLE Y DELEGANO	TIEMPO	RECURSOS	META
Análisis y Diagnóstico del Proceso de Creación Documental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de debilidades y fuertes en la creación documental. ➤ Verificación de cumplimiento con formatos y estándares alineados a la norma ISO 15489. 	Autenticidad y Fiabilidad		1 mes	Power BI de Microsoft	Definir qué documentos se necesitan y su propósito.
Auditoría y Control de Orden de los Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generar auditorías internas de calidad documental. ➤ Análisis de autenticidad, integridad y confiabilidad de los documentos. 	Autenticidad y Fiabilidad	Unidad de Documentación y Archivo / Equipo de Archivo y Documentación	1 mes	Power BI de Microsoft	Asegurar que los documentos cumplan con estándares.
Capacitación y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño de un plan de cumplimiento en la creación documental. ➤ Encuestas y entrevistas con el personal sobre la los procesos de la gestión documental. 	Autenticidad y Fiabilidad		Permanente	Herramientas de revisión y sesiones de capacitación	Asegurar que el documento sea claro, preciso.

Nota. Cumplimiento final de los procesos

Elaborado por. Correa Michelle, Pazmiño Wendy

El proceso de Planificación de la Gestión Documental es fundamental para organizar cómo una entidad maneja su información. Mediante el Diagnóstico se detectan carencias o debilidades y con el Rediseño del Sistema se llevan a cabo mejoras que aseguran una gestión documental eficaz y conforme a la norma ISO 15489 para asegurar así una correcta planificación documental en el Cuerpo de Bomberos Quito.

Ilustración 7

Evaluación y mejora del proceso de creación documental

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

META	% A CUMPLIR	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
------	-------------	---------------	-------------

Firma Responsable seguimiento:

Firma Responsable Proceso:

Nota. Cumplimiento final de los procesos

Elaborado por. Correa Michelle, Pazmiño Wendy

% Cumplimiento: Este indicador mide el grado en que se han alcanzado las metas establecidas.

Observación: Indicador que brinda información adicional sobre cómo se está llevando a cabo los resultados que se han logrado.

Sugerencia: Son recomendaciones prácticas que se basan en las observaciones realizadas y en el análisis del porcentaje de cumplimiento.

8.8.2 Dimensión 5

Pregunta: ¿La organización cuenta con procesos alineados con la Norma ISO 15489?

Problema: Existe un porcentaje bajo de conocimiento de la norma ISO y la aplicación dentro de sus procesos

Objetivo: Establecer un proceso de alineamiento a la Norma ISO 15489 para garantizar que se cumpla con los procesos organizacionales en el Cuerpo de Bomberos de Quito.

Ilustración 8

Procesos

ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES CON LA NORMA ISO 15489						
SUB PROCESO	ACTIVIDADES	NORMA ISO	RESPONSABLE Y DELEGADO	TIEMPO	RECURSO	META
Revisión del estado actual de los procesos documentales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Levantamiento de información sobre el estado existente de los documentos. ➤ Revisión de áreas con procesos documentales no alineados. 	Responsabilidad y Transparencia	Unidad de Documentación y Archivo / Equipo de Archivo y Documentación	2 meses	Power BI de Microsoft	Determinar el estado actual y detectar dificultades en la gestión documental.
Diseño del Plan de Alineación a la ISO 15489	<ul style="list-style-type: none"> • Definir lineamientos generales para todos los procesos. • Desarrollar un Cuadro de Clasificación Documental y un Cuadro de Retención Documental 	Organización y Estructura	Dirección de Talento Humano	3 meses	Internet, personal capacitado, material físico y audio visuales	Asegurar que los departamentos de la entidad sigan las mismas prácticas en cuanto a la creación, almacenamiento, uso y eliminación de documentos

Capacitación del Personal responsable de cada área	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar talleres sobre la importancia de la ISO 15489 para la gestión documental. ➤ Socializar al personal responsable de cada área. 	Mejora Continua	Segunda Jefatura	Semestral	Material de capacitación, instructores, plataformas de formación	Asegurar que se cumpla con los lineamientos de la Norma ISO
--	--	-----------------	------------------	-----------	--	---

Nota. Cumplimiento final de los procesos

Elaborado por. Correa Michelle, Pazmiño Wendy

Este proceso tiene como objetivo mejorar la adopción y el uso de la Norma ISO 15489, reducir las irregularidades en diferentes departamentos administrativos del Cuerpo de Bomberos de Quito, y asegurar una gestión documental eficiente y alineada con estándares internacionales, promoviendo una mejora constante con el apoyo y predisposición del personal.

Ilustración 9*Proceso de Alineación de los Procesos Organizacionales con la Norma ISO 15489*

PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL			
META	% A CUMPLIR	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS

 Firma Responsable seguimiento:

Firma Responsable Proceso:

Nota. Cumplimiento final de los procesos

Elaborado por. Correa Michelle, Pazmiño Wendy

% Cumplimiento: Este indicador mide el grado en que se han alcanzado las metas establecidas.

Observación: Indicador que brinda información adicional sobre cómo se está llevando a cabo los resultados que se han logrado.

Sugerencia: Son recomendaciones prácticas que se basan en las observaciones realizadas y en el análisis del porcentaje de cumplimiento.

Ilustración 10*Comparación de las Herramientas Tecnológicas*

Herramientas Tecnológicas				
Herramienta	Tipo	Funcionalidades	Aplicabilidad	Costo
Power BI	Análisis de Datos y Seguimiento	Visualización avanzada de datos, integración con múltiples fuentes, Creación de dashboards dinámicos en tiempo real.	Empresas, evaluación de desempeño, Big Data,	\$9,99 al mes (Power BI Pro)
Google Data Studio	Reporte y Dashboards	Crea informes interactivos conectados con datos en google y otras plataformas	Educación, recursos humanos, reportes empresariales	\$15 al mes
Tableau	Visualización de datos	Facilita la toma de decisiones basada en datos	Empresas, educación	\$70 al mes

Se destaca **Power BI** como la herramienta principal debido a su capacidad para analizar datos de diversas fuentes con funcionalidades múltiples y flexibles para trabajar, incluyendo las otras herramientas mencionadas y generar información valiosa para la toma de decisiones en la gestión documental. Las demás herramientas se consideran secundarias, ya que pueden integrarse con Power BI o utilizarse para tareas específicas dentro del proceso de gestión documental en la organización.

Ilustración 11*Presupuesto*

PRESUPUESTO	
PLAN	COSTO
Diagnóstico de la Gestión Documental	\$ 0
Socialización del diseño actual de la Gestión Documental	\$ 0
Análisis y diagnóstico del proceso de creación documental	\$ 0
Auditoría y control del orden de los documentos	\$ 50
Capacitación	\$ 35
Revisión del estado actual de los procesos documentales	\$ 0
Plan de adaptación y cumplimiento de los principios de la ISO 15489	\$ 0
Capacitación del Personal responsable de cada área	\$ 20
Seguimiento y Evaluación Continúa	\$ 50
TOTAL:	\$ 155

Nota. Se muestra el presupuesto estimado para dar cumplimiento a los Sub Procesos de cada uno de los Procesos.

Elaborado por. Correa Michelle y Pazmiño Wendy

9. Impactos (Técnicos, Sociales, Ambientales o Económicos).

9.1 Impacto Técnico

La aplicación de la Norma ISO 15489 regula los procesos técnicos relacionados con la creación, almacenamiento, recuperación y disposición de documentos, reduciendo los errores humanos, minimizando la pérdida de información y fortaleciendo la accesibilidad de los documentos. Además, promueve el uso de tecnologías avanzadas para la gestión documental, como los sistemas de gestión electrónica de documentos, que facilitan un acceso más rápido y seguro a la información.

9.2 Impacto Social.

El manejo eficiente de documentos según la norma ISO 15489 favorece transparencia en la administración pública en el Cuerpo Bomberos de Quito, lo que mejora la percepción y confianza de la ciudadanía en la institución. También requiere capacitar al personal en buenas prácticas del manejo documental, lo que profesionaliza a los trabajadores, mejora sus habilidades y aumenta su valor en el mercado laboral.

9.3 Impacto Económico.

Una gestión documental eficaz disminuye el tiempo y los gastos relacionados con la localización y recuperación de documentos. Al minimizar la pérdida de documentos y el tiempo dedicado a su manejo, se maximiza tanto los recursos financieros como los humanos. Además, la digitalización y la reducción del uso de papel implican un ahorro en materiales de oficina y espacio físico, lo que puede disminuir los costos operativos a largo plazo.

9.4 Impacto Ambiental.

La ISO 15489 fomenta la conservación de documentos a formato digital y la administración electrónica, reduciendo el consumo de papel. Esto contribuye a una gestión más sostenible y disminuye el impacto ambiental relacionado con la deforestación y la producción de papel. Además, los procedimientos de reciclaje y destrucción segura de documentos ayudan a mitigar los efectos negativos de los residuos generados. Al reducir la necesidad de transporte físico de documentos y el almacenamiento en archivos tradicionales, también se disminuyen las emisiones de carbono vinculadas a los procesos logísticos.

10. Conclusiones

1. Se concluye que los procesos de gestión documental conforme a la norma ISO 15489, ayudan al manejo adecuado de los documentos permitiendo una organización llevar una buena conservación y acceso a su información en el momento requerido. Esto conlleva a la eficiencia administrativa, refuerzo de la seguridad, confiabilidad de archivos, contribuyendo a la transparencia y toma de decisiones.
2. Con el análisis y diagnóstico realizado se evidencio que el personal no cuenta con el conocimiento necesario de las actividades de gestión documental y de la aplicación de normativa internacional ISO 15489. Por lo que, es indispensable fortalecer la formación del personal con el fin de asegurar una gestión documental eficaz y respuestas más eficientes en la gestión documental.
3. La propuesta planteada permitió a la gestión de documentos en el Cuerpo de Bomberos Quito fortalecer la organización, clasificación y almacenamiento de documentos, asegurando una administración correcta de la información generada a lo largo de su ciclo de vida.

11. Recomendaciones

1. La formación y capacitación de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Quito sobre los fundamentos de gestión documental y la ejecución de la Norma ISO 15489, garantizará que los procesos sean más ágiles y se reduzcan los errores en la gestión de documentos.
2. Se recomienda que al aplicar Norma ISO 15489, la información se mantenga protegida y garantice la accesibilidad a la misma. Para ello, es fundamental que la institución cuente con plataformas tecnológicas en donde los archivos se mantengan de forma segura y estructurada garantizando su disponibilidad y conservación a largo plazo.
3. Los procedimientos de gestión documental adecuados garantizan que la administración documental se mantenga alineadas a estándares internacionales de calidad y la información sea respaldadas por políticas que garanticen su orden, autenticidad, fiabilidad y conservación del mismo.

12. Bibliografía

- AGN, A. G. (2021). Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/Politica/procesos>
- Arias, E., & López, J. (1 de noviembre de 2020). Economipedia. Recuperado el 1 de noviembre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Balboa Zúñiga, M., & Medina, G. (23 de mayo de 2022). Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso. doi: <https://doi.org/10.38123/amox7.204>
- Bomberos de Quito. (2025). *Quienes somos. Bomberos Quito*. <https://www.bomberosquito.gob.ec/quienes-somos/>

Buckland, M. (2024). Definición de archivo en gestión documental. Ejemplos Verdes.

Recuperado de <https://ejemplosverdes.com>

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.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13234/1/62T00246.pdf>

Castillo Guevara, J., Fernández, G. L., & Almeida, R. L. V. (2023). Propuestas de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. Bibliotecas. Anales de investigación, 19(1), 1.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-PropuestasDeCriteriosEIndicadoresDeGestionDocument-8740022.pdf>

Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. Revista Española De Documentación Científica, 42(4), e248.

<https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>

García Pérez, F. M. (2023). Sistemas de gestión documental, de control interno y de información del gobierno: integración y complementación. Revista El Directivo al Día, 22(2).

<https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A16%3A26505440/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A164728517&crl=c>

Granizo Espinoza, X.P. (2023). Practicas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. Bibliotecas. Anales de Investigacion;19(2), 1-10

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet>

<PracticasOrganizacionalesParaLaOptimizacionEnLaGes-9001234.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, M. (2020). Metodología de la Investigación (Quinta edición ed.). Obtenido de <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Huaire, E. (2019). Método de Investigación. Material de Clase. Obtenido de <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>

ioip. (13 de septiembre de 2024). Obtenido de ioip: <https://www.ioip.com.co/etapas-y-procesos-de-la-gestion-documental/>

Jesús, C. (2024). La Investigación Cuantitativa. Corporación Universitaria de Asturias: https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/investigacion_cuantitativa/unidad1_pdf1.pdf

López, P. (13 de 08 de 2020). geeknetic.es. Obtenido de <https://www.geeknetic.es/Archivo/que-es-y-para-que-sirve>

Martínez, J. (2019). La gestión documental en las organizaciones. Obtenido de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1-LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf

Martínez, M. (2020). 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/wpcontent/uploads/sites/15/2014/02/TEMA-2elarchivo.pdf>

Momblanc, L., & Castro, H. (24 de 09 de 2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. Revista del Archivo Nacional de Costa Rica, pág. 13.

Obtenido de <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/384>

NormasISO.org. (2024). Norma ISO 15489. Obtenido de <https://normasiso.org/norma-iso-15489/>

Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

Rodríguez, P. (2020). El archivo digital sonoro. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de La Información de la UNAM. México. doi:

<https://doi.org/10.22201/iibi.9786073041430e.2020>

Rubio, N. (22 de abril de 2024). Psicología y Mente. Recuperado el 7 de abril de 2020, de

<https://psicologiaymente.com/miscelanea/investigacion-documental>

Salange, J. (2020). Utmach. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/5421>

Sánchez, G. (2019). La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva Normativa.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012009762019000100087

Secretaría General, o la Dirección de Gestión Documental y Archivo. (2016, 15 de junio).

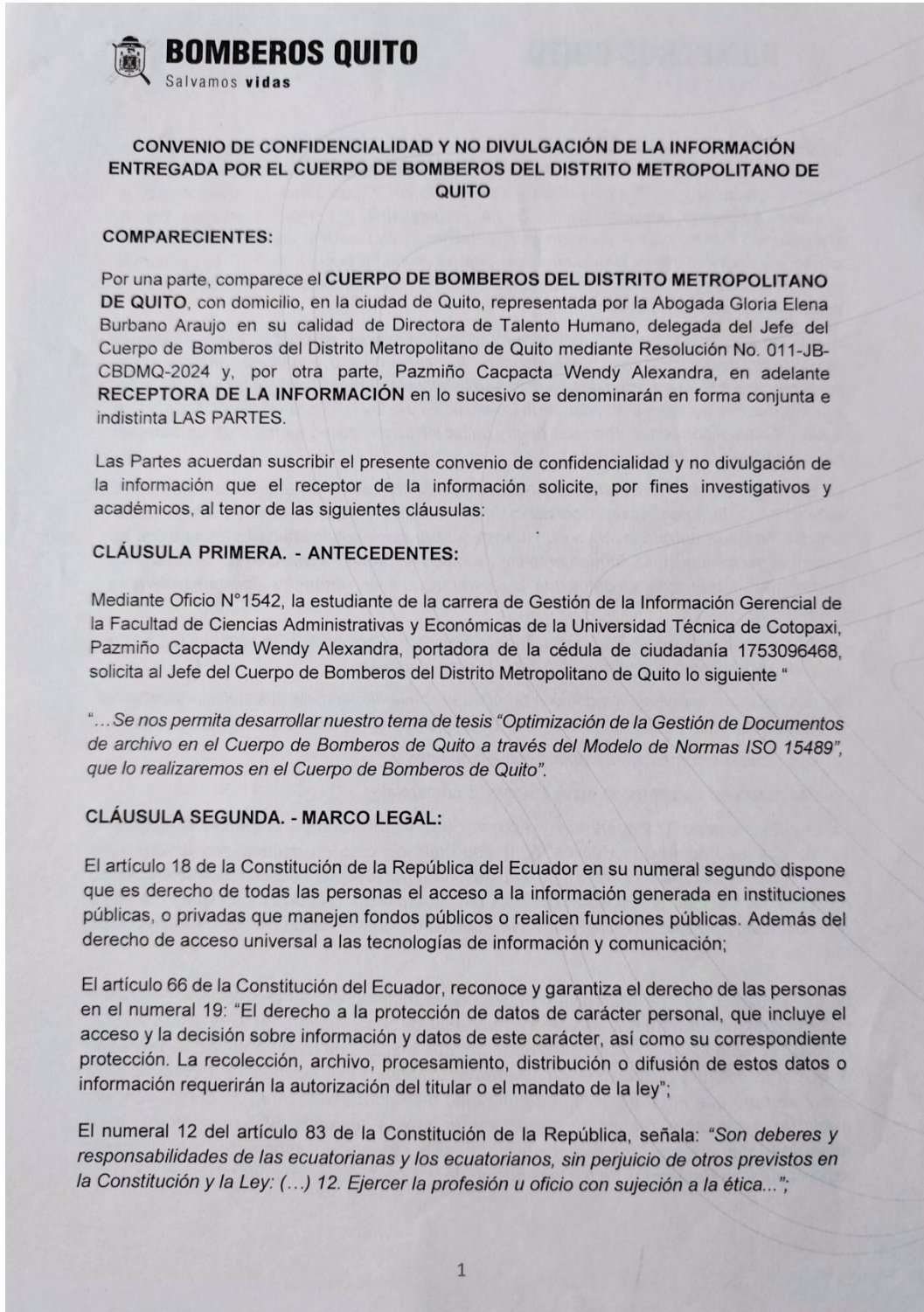
Artículo 1 NORMA DE GESTION DOCUMENTAL PARA ENTIDADES DE ADMINISTRACION PÚBLICA. <https://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo-Ministerial-N%C3%82%C2%B0-1043.pdf>

SUNTA GONZÁLEZ, V. N. (2019). MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL OFICIAL DIGITAL EN SUBSECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA EL ALMACENAMIENTO EN ARCHIVO DIGITAL. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1833/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2018-014.pdf>

Zambrano Ravichagua, P. (2021). Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018. Universidad César Vallejo, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32748/sanchez_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Anexos

Anexo a. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



Anexo b. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



El artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: "(...) *El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios público*";

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución. (...)*";

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información en el artículo 4 numeral 5 señala: "(...) *5. Información Confidencial: Información o documentación, en cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, derivada de los derechos personalísimos y fundamentales, y requiere expresa autorización de su titular para su divulgación, que contiene datos que, al revelarse, pudiesen dañar los siguientes intereses privados:*

- a) El derecho a la privacidad, incluyendo privacidad relacionada a la vida, la salud o la seguridad, así como el derecho al honor y la propia imagen;*
- b) Los datos personales cuya difusión requiera el consentimiento de sus titulares y deberán ser tratados según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;*
- c) Los intereses comerciales y económicos legítimos; y,*
- d) Las patentes, derechos de autor y secretos comerciales...";*

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información en el artículo 4 numeral 6 señala que es Información Pública: "(...) *Todo tipo de dato en documentos de cualquier formato, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, que se encuentre en poder de los sujetos obligados por esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellos, que se encuentren bajo su responsabilidad y custodia o que se hayan producido con recursos del Estado*";

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información, en el artículo 4, numeral 7 señala como Información Reservada: "(...) *Información o documentación, final o preparatoria, haya sido o no generada por el sujeto obligado, que requiere de forma excepcional limitación en su conocimiento y distribución, de acuerdo a los criterios expresamente establecidos en la ley, y siempre que no sea posible su publicidad bajo un procedimiento de disociación, por existir un riesgo claro, probable y específico de daño a intereses públicos conforme a los requisitos contemplados en esta Ley. No existirá reserva de información en los casos expresamente establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y la ley*";

Anexo c. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso de la Información en el artículo 5 señala que: "(...) los ejercicios del derecho de acceso a la información pública se aplicarán, además de los principios previstos en la Constitución de la República del Ecuador y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado, los siguientes: "a) Accesibilidad e Integridad: La información entregada debe ser completa, comprensible, útil, fidedigna, veraz y estar disponible en formatos accesibles a través de un sistema de búsqueda simple y eficaz. b) Buena Fe: Se presume que los sujetos obligados deben mantener un comportamiento legal y adecuado en el ejercicio de sus derechos y deberes. l) Supremacía del Interés Público: La información divulgada debe resultar relevante o beneficiosa para la sociedad y no simplemente de interés individual";

El artículo 4 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, dispone que: "(...) Responsabilidad de la información. - Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este provee toda la información";

El artículo 6 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, en el artículo 6 señala que: "(...) Accesibilidad y confidencialidad. - Son confidenciales los datos de carácter personal. El acceso a estos datos, solo será posible cuando quien los requiera se encuentre debidamente legitimado, conforme a los parámetros previstos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su respectivo reglamento y demás normativa emitida por la Autoridad de Protección de Datos Personales";

El artículo 37 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, señala: "(...) Seguridad de datos personales.- El responsable o encargado del tratamiento de datos personales según sea el caso, deberá sujetarse al principio de seguridad de datos personales, para lo cual deberá tomar en cuenta las categorías y volumen de datos personales, el estado de la técnica, mejores prácticas de seguridad integral y los costos de aplicación de acuerdo a la naturaleza, alcance, contexto y los fines del tratamiento, así como identificar la probabilidad de riesgos.

El responsable o encargado del tratamiento de datos personales, deberá implementar un proceso de verificación, evaluación y valoración continua y permanente de la eficiencia, eficacia y efectividad de las medidas de carácter técnico, organizativo y de cualquier otra índole, implementadas con el objeto de garantizar y mejorar la seguridad del tratamiento de datos personales.

El responsable o encargado del tratamiento de datos personales deberá evidenciar que las medidas adoptadas e implementadas mitiguen de forma adecuada los riesgos identificados

Entre otras medidas, se podrán incluir las siguientes:

- 1) Medidas de anonimización, seudonomización o cifrado de datos personales;
- 2) Medidas dirigidas a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad permanentes

Anexo d. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



Los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, podrán acogerse a estándares internacionales para una adecuada gestión de riesgos enfocada a la protección de derechos y libertades, así como para la implementación y manejo de sistemas de seguridad de la información o a códigos de conducta reconocidos y autorizados por la Autoridad de Protección de Datos Personales”;

El artículo 38 de la norma ibidem señala que las: “(...) medidas de seguridad en el ámbito del sector público. - El mecanismo gubernamental de seguridad de la información deberá incluir las medidas que deban implementarse en el caso de tratamiento de datos personales para hacer frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, destrucción o comunicación accidental o ilícita en el tratamiento de los datos conforme al principio de seguridad de datos personales.

(...) El mecanismo gubernamental de seguridad de la información abarcará y aplicará a todas las instituciones del sector público, contenidas en el artículo 225 de la Constitución de la República de Ecuador, así como a terceros que presten servicios públicos mediante concesión u otras figuras legalmente reconocidas. Estas, podrán incorporar medidas adicionales al mecanismo gubernamental de seguridad de la información”;

El artículo 21 del Código Orgánico Administrativo dispone: “(...) Principio de Ética y Probidad. Los servidores públicos, así como las personas que se relacionan con las administraciones públicas, actuarán con rectitud, lealtad y honestidad.

En las administraciones públicas se promoverá la misión de servicio, probidad, honradez, integridad, imparcialidad, buena fe, confianza mutua, solidaridad, transparencia, dedicación al trabajo, en el marco de sus más altos estándares profesionales; al respeto a las personas, la diligencia y la primacía del interés general, sobre el particular”;

El artículo 116 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, determina que: “La titularidad de los derechos sobre las obras creadas por servidores públicos en el desempeño de sus cargos, corresponderá a los organismos, entidades, dependencias del sector público respectivamente. (...)”; y,

El artículo 282 del Código Orgánico Integral Penal dispone que el Incumplimiento de decisiones legítimas de autoridad competente y señala: “(...) La persona que incumpla órdenes, prohibiciones específicas o legalmente debidas, dirigidas a ella por autoridad competente en el marco de sus facultades legales, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años”.

Bajo este marco normativo, se acuerda suscribir el presente “Convenio de Confidencialidad y No Divulgación de la Información” entre la peticionaria que solicita el acceso a los servicios institucionales de datos generales relevantes para su investigación de índole académica y la entidad proveedora de la información con la finalidad de proteger la información que se solicite cuando ésta tenga el carácter de reservada y/o confidencial.

Se garantizará la confidencialidad, integridad, disponibilidad, reserva y protección de los datos e información que se comparta e intercambie entre las entidades, de acuerdo a la normativa vigente.

Anexo e. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



CLÁUSULA TERCERA. - DEFINICIONES:

Para el presente instrumento se considerarán los siguientes términos y definiciones:

3.1.- Anonimización: La aplicación de medidas dirigidas a impedir la identificación o re identificación de una persona natural, sin esfuerzos desproporcionados.

3.2.- Base de datos o fichero: Conjunto estructurado de datos cualquiera que fuera la forma, modalidad de creación, almacenamiento, organización, tipo de soporte, tratamiento, procesamiento, localización o acceso, centralizado descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.

3.3.- Consentimiento: Manifestación de la voluntad libre, específica, informada e inequívoca, por el que el titular de los datos personales autoriza al responsable del tratamiento de los datos personales a tratar los mismos.

3.4.- Dato personal: Dato que identifica o hace identificable a una persona natural, directa o indirectamente.

3.5.- Datos sensibles: Datos relativos a: etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos cuyo tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.

3.6.- Fuente accesible al público: Bases de datos que pueden ser consultadas por cualquier persona, cuyo acceso es público, incondicional y generalizado.

3.7.- Seudonimización: Tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un titular sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional, figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

3.8.- Administrador: Servidor del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito que será el encargado de entregar la información solicitada por el/la peticionaria garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad, reserva y protección de los datos e información que se comparta de acuerdo a la normativa vigente.

CLÁUSULA CUARTA. - OBJETO DEL CONVENIO:

En virtud de los antecedentes expuestos, por medio del presente instrumento la **RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN** se obliga expresamente a guardar sigilo, confidencialidad y reserva sobre el contenido de toda la información generada, verbal o escrita, que se comparta entre las partes.

Anexo f. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



CLÁUSULA SEXTA. - CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD:

Queda expresamente convenido que el incumplimiento total y/o parcial implica la aplicación de la normativa legal vigente, en los siguientes términos:

- Todo incumplimiento total y/o parcial de las obligaciones del presente convenio imputable a la RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN, se considerará para fines de denuncia del ilícito previsto en el Art. 282 del COIP, quedando facultado el CBDMQ para denunciar el mismo.
- LA RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN se obliga a entregar la documentación, antecedentes y demás que se encuentren a su custodia en soporte físico y digital, que constituyan información relativa al objeto del presente CONVENIO a la terminación del mismo sobre la entrega de información.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - PATRÓN DE CONDUCTA, IMPLICACIONES DE LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD:

Las partes actuarán con responsabilidad en el buen uso de la información, lo que supone entre otros deberes y el de tomar las medidas idóneas y eficaces para evitar el uso ilegal de datos personales, información de ser considerada como confidencial; así como su uso por fuera de los límites de este convenio.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Cláusula Cuarta de este acuerdo, constituye justa causa de terminación unilateral por parte del Cuerpo de Bomberos Quito de la relación, sin desmedro de las demás acciones legales que correspondan.

LA RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN reconoce que la información a la que se refiere el presente acuerdo posee una valoración en imagen institucional, uso y transferencia de datos personales y cualquier información que es de carácter confidencial, sensible y personalísima que la ley no autoriza su uso, transferencia o divulgación pues podría causar un perjuicio.

CLÁUSULA OCTAVA. - ADMINISTRACIÓN

La Administración del presente Convenio estará a cargo del analista Christian Jarrín de conformidad con lo dispuesto por la Espc. Monica Elizabeth Naranjo Cevallos JEFE DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, mediante memorando Nro. CBDMQ-UDA-2024-0049-MEM.

En el caso de que por interés institucional exista la necesidad del cambio de administrador del convenio, se lo podrá realizar a través de un memorando, mismo que será notificado al receptor de la información de manera oportuna.

CLÁUSULA NOVENA. - DIVERGENCIAS Y CONTROVERSIAS:

Toda divergencia o controversia derivada de este instrumento público o que guarde relación con él, incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez, terminación, interpretación o ejecución, se someterá para su resolución a mediación en el Centro de la Procuraduría

Anexo g. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



General del Estado; en caso de persistir el conflicto del presente Acuerdo, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Justicia competentes de la ciudad de Quito.

CLÁUSULA DÉCIMA. - RELACIÓN LABORAL:

El presente instrumento no genera ninguna obligación laboral por parte del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito con la **RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN**; tampoco generará relación de dependencia alguna.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: PLAZO

El presente convenio tendrá una vigencia de seis (6) meses para la compilación y uso de la información a partir de su suscripción por parte de la **RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN**.

En cuanto se refiere a la confidencialidad de la información entregada a la **RECEPTORA DE LA INFORMACIÓN**, el plazo es indefinido debido a su naturaleza.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - ACEPTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN:

LAS PARTES aceptan el contenido de todas y cada una de las cláusulas del presente instrumento y en consecuencia se comprometen a cumplirlas en su totalidad, en fe de lo cual y para los fines legales correspondientes, suscriben por duplicado, en la ciudad de Quito DM, a los 19 días del mes de julio de 2024.

POR LA ENTIDAD

RECEPTOR DE LA INFORMACIÓN

Abg. Gloria Elena Burbano Araujo
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO (E)

Pazmiño Cacpacta Wendy Alexandra
1753096468

Anexo d. Validación del instrumento



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

Latacunga, 08 de Enero del 2025

Ing. Diego Jácome
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de parte de **Correa Lema Erika Michelle, Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra** estudiantes del Noveno ciclo de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su valiosa colaboración, me encuentro trabajando en el proyecto de investigación con el tema: "GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación se ha desarrollado como instrumento una encuesta cuyo objetivo es analizar la gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito mediante un diagnóstico integral.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedores de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

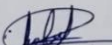
Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

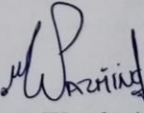
Para facilitar la validación del instrumento le adjunto los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems.
- La tabla de validación

Para la acogida reciba extendernos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Atentamente,


Correa Lema Erika Michelle
C.I: 1752482241
Estudiante Universitario


Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra
C.I: 1753096468
Estudiante Universitario

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo e. Convenio de confidencialidad para el desarrollo de proyecto de investigación en el Cuerpo de Bomberos



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

VALIDACION DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Objetivo: Analizar la Gestión de Documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito


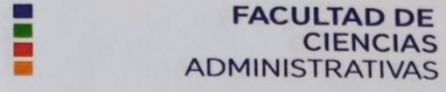
Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativo

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)										Observaciones	
	Claridad en redacción		Coherencia Interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	x		x		x		x		x			
2	x		x		x		x		x			
3	x		x		x		x		x			
4	x		x		x		x		x			
5	x		x		x		x		x			
6	x		x		x		x		x			
7	x		x		x		x		x			
8	x		x		x		x		x			
9	x		x		x		x		x			
10	x		x		x		x		x			
11	x		x		x		x		x			
12	x		x		x		x		x			
13	x		x		x		x		x			
14	x		x		x		x		x			
15	x		x		x		x		x			
16	x		x		x		x		x			
17	x		x		x		x		x			
18	x		x		x		x		x			
19	x		x		x		x		x			
20	x		x		x		x		x			
21	x		x		x		x		x			
22	x		x		x		x		x			
23	x		x		x		x		x			
24	x		x		x		x		x			
25	x		x		x		x		x			
Aspectos Generales (marque con una x)										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta												
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación												
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica												
El número de ítems es suficiente para recoger la Información pertinente												
Validez (Marque con una x)												
APLICABLE				<input checked="" type="checkbox"/>				NO APLICABLE				
Validado por:	DIEGO JACONE											
Cargo:	DOCENTE											
C.I:	0507559087											
Firmado:												
Fecha:												

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo f. Validación del instrumento

Latacunga, 08 de Enero del 2025

Ing. Galo Flores
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de parte de **Correa Lema Erika Michelle, Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra** estudiantes del Noveno ciclo de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su valiosa colaboración, me encuentro trabajando en el proyecto de investigación con el tema: "GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación se ha desarrollado como instrumento una encuesta cuyo objetivo es analizar la gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito mediante un diagnóstico integral.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedores de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

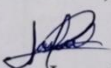
Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

Para facilitar la validación del instrumento le adjunto los siguientes documentos:

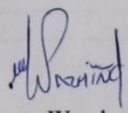
- El instrumento con todos los ítems.
- La tabla de validación

Para la acogida reciba extendernos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Atentamente,



Correa Lema Erika Michelle
C.I: 1752482241
Estudiante Universitario



Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra
C.I: 1753096468
Estudiante Universitario

Latacunga - Ecuador
Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo g. Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI

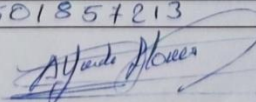


FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

VALIDACION DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Objetivo: Analizar la Gestión de Documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativo

CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)											Observaciones
ÍTEM	Claridad en redacción		Coherencia Interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		/		/		/		/		
2	✓		/		/		/		/		
3	✓		/		/		/		/		
4	✓		/		/		/		/		
5	✓		/		/		/		/		
6	✓		/		/		/		/		
7	✓		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
21	/		/		/		/		/		
22	/		/		/		/		/		
23	/		/		/		/		/		
24	/		/		/		/		/		
25	/		/		/		/		/		
Aspectos Generales (marque con una x)										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta										/	
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación										/	
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica										/	
El número de ítems es suficiente para recoger la Información pertinente										/	
Validez (Marque con una x)											
APLICABLE					✓		NO APLICABLE				
Validado por:	Msc. Galo Flores										
Cargo:	Docente										
C.I:	0501857213										
Firmado:											
Fecha:											

Anexo h. Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

Latacunga, 08 de Enero del 2025

Ing. Mónica Salazar
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de parte de **Correa Lema Erika Michelle, Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra** estudiantes del Noveno ciclo de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su valiosa colaboración, me encuentro trabajando en el proyecto de investigación con el tema: "GESTIÓN DE DOCUMENTOS CON LA NORMA ISO 15489 EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE QUITO", como parte de la obtención del título universitario.

Para llevar a cabo esta investigación se ha desarrollado como instrumento una encuesta cuyo objetivo es analizar la gestión documental en el Cuerpo de Bomberos de Quito mediante un diagnóstico integral.

Pero este instrumento antes de ser aplicado requiere pasar por el análisis y juicio de expertos para su validación. Por esta razón y, conocedores de su calidad profesional, amplios conocimientos y experiencias, recurrimos a usted para solicitarle su colaboración en el proceso de validación.

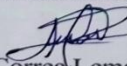
Su participación fundamentalmente consiste en valorar la pertinencia y claridad de cada una de los ítems del instrumento.

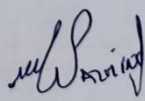
Para facilitar la validación del instrumento le adjunto los siguientes documentos:

- El instrumento con todos los ítems.
- La tabla de validación

Para la acogida reciba extendernos un fraterno y profundo agradecimiento por su valioso aporte a esta investigación.

Atentamente,



Correa Lema Erika Michelle
C.I: 1752482241
Estudiante Universitario


Pazmiño Cacpata Wendy Alexandra
C.I: 1753096468
Estudiante Universitario


Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo i. Validación del Instrumento



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI**

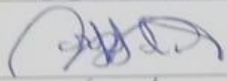


**FACULTAD DE
CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

VALIDACION DE INSTRUMENTO – ENCUESTA

Objetivo: Analizar la Gestión de Documentos en el Cuerpo de Bomberos de Quito

Tipo de Investigación: Investigación tipo cuantitativa

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR (por favor marque con una x)										Observaciones	
	Claridad en redacción		Coherencia Interna		Inducción en la pregunta		Lenguaje adecuado		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/		/		/		/			
2	/		/		/		/		/			
3	/		/		/		/		/			
4	/		/		/		/		/			
5	/		/		/		/		/			
6	/		/		/		/		/			
7	/		/		/		/		/			
8	/		/		/		/		/			
9	/		/		/		/		/			
10	/		/		/		/		/			
11	/		/		/		/		/			
12	/		/		/		/		/			
13	/		/		/		/		/			
14	/		/		/		/		/			
15	/		/		/		/		/			
16	/		/		/		/		/			
17	/		/		/		/		/			
18	/		/		/		/		/			
19	/		/		/		/		/			
20	/		/		/		/		/			
21	/		/		/		/		/			
22	/		/		/		/		/			
23	/		/		/		/		/			
24	/		/		/		/		/			
25	/		/		/		/		/			
Aspectos Generales (marque con una x)										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta										/		
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la Información pertinente										/		
Validez (Marque con una x)												
APLICABLE				<input checked="" type="checkbox"/>				NO APLICABLE				
Validado por:	Ing. Mónica Sabazan											
Cargo:	DOCENTE											
C.I:	0502138191											
Firmado:												
Fecha:	15/01/2025											

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe, Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205