



*Gestión Documental en Procesos Administrativos del Cuerpo de Bomberos
Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí*

*Document Management in Administrative Processes of the Cotopaxi Fire
Department: Pujilí and Saquisilí Cantons*

*Gestão Documental em Processos Administrativos do Corpo de Bombeiros de
Cotopaxi: Cantões Pujilí e Saquisilí*

Irene Dalila Iza Quishpe ^I
irene.iza0904@utc.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8860-1278>

Tatiana Mishel Toapanta Oña ^{II}
tatiana.toapanta1064@utc.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-7552-4108>

Alexandra Lorena Alajo Anchatuna ^{III}
alexandra.alajo@utc.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-6316-5441>

Correspondencia: irene.iza0904@utc.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 26 de mayo de 2025 * **Aceptado:** 24 de junio de 2025 * **Publicado:** 10 de julio de 2025

- I. Estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- II. Estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- III. Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

Resumen

La presente investigación se desarrolló en el Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí. El objetivo principal fue diagnosticar la situación actual sobre la gestión documental en los procesos administrativos. La metodología se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva-explicativa, y un diseño de naturaleza transversal; así mismo, se consideró una muestra censal basada en el conjunto de la población, representada por 68 colaboradores administrativos y operativos. Por otra parte, se aplicó la encuesta que fue validada por expertos y como instrumento se utilizó el cuestionario mediante una escala de Likert, que permitió conocer e identificar la situación actual de la gestión documental en relación a los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí. Este estudio aborda las deficiencias críticas en la gestión documental identificadas, que el 45% carecen de respaldos digitales, el 50% no utiliza software especializado para la gestión documental y el 48% no realiza revisiones periódicas de los documentos. Estos resultados se sugiere la implementación de soluciones tecnológicas y estratégicas. Con base a esto, se propone la adquisición de sistemas de respaldo digital (en la nube o servidores internos con programación automatizada), la incorporación de un software libre (Alfresco Community) que ayudara a mantener la información segura y ordenada, y la capacitación constante del personal en el manejo de herramientas digitales, promoviendo así la sostenibilidad y eficiencia organizacional.

Palabras Clave: Gestión documental; procesos administrativos.

Abstract

This research was conducted at the Cotopaxi Fire Department in the Pujilí and Saquisilí Cantons. The primary objective was to assess the current status of document management in administrative processes. The methodology used was quantitative, descriptive-explanatory research, and a cross-sectional design. A census sample of the entire population, represented by 68 administrative and operational staff, was used. A survey validated by experts was also used as an instrument, using a Likert-based questionnaire. This allowed for understanding and identifying the current status of document management in relation to administrative processes at the Cotopaxi Fire Department in the Pujilí and Saquisilí Cantons. This study addresses the critical deficiencies identified in document management: 45% lack digital backups, 50% do not use specialized document management software, and 48% do not conduct periodic document reviews. These results suggest

the implementation of technological and strategic solutions. Based on this, we propose the acquisition of digital backup systems (in the cloud or on internal servers with automated scheduling), the incorporation of free software (Alfresco Community) to help keep information secure and organized, and ongoing staff training in the use of digital tools, thus promoting organizational sustainability and efficiency.

Keywords: Document management; administrative processes.

Resumo

Esta pesquisa foi realizada no Corpo de Bombeiros de Cotopaxi, nos Cantões Pujilí e Saquisilí. O principal objetivo foi avaliar o estado atual da gestão documental em processos administrativos. A metodologia utilizada foi a investigação quantitativa, descritivo-explicativa, com um desenho transversal. Foi utilizada uma amostra censitária de toda a população, representada por 68 funcionários administrativos e operacionais. Utilizou-se também como instrumento um inquérito validado por especialistas, utilizando um questionário do tipo Likert. Isto permitiu compreender e identificar o estado atual da gestão documental em relação aos processos administrativos no Corpo de Bombeiros de Cotopaxi, nos Cantões Pujilí e Saquisilí. Este estudo aborda as deficiências críticas identificadas na gestão documental: 45% não possui backups digitais, 50% não utiliza software especializado em gestão documental e 48% não realiza revisões periódicas de documentos. Estes resultados sugerem a implementação de soluções tecnológicas e estratégicas. Com base nisto, propomos a aquisição de sistemas de backup digital (na cloud ou em servidores internos com agendamento automatizado), a incorporação de software livre (Alfresco Community) para auxiliar na manutenção da segurança e organização da informação e a formação contínua dos colaboradores na utilização de ferramentas digitais, promovendo assim a sustentabilidade e a eficiência organizacional.

Palavras-chave: Gestão documental; processos administrativos.

Introducción

En la actualidad, toda actividad administrativa requiere de un respaldo documental adecuado para garantizar un control efectivo de los procesos en una organización o departamento, la gestión documental es fundamental porque permite coordinar y controlar todos los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento y preservación de la información

(Ledesma-Ramos, 2022). Este conjunto de actividades facilita la gestión documental, asegurando que los documentos ingresen y se direccionen de manera adecuada para agilizar los trámites.

Las instituciones públicas y privadas generan una gran cantidad de documentos en papel que necesariamente deben ser convertidos a información digital, para disminuir volúmenes de documentaciones en las dependencias que manejan documentación en grandes cantidades (López, 2020). En este sentido, Sanabria-Zotelo (2024) explica que la digitalización es una estrategia para optimizar los procesos administrativos y mejorar la competitividad de las instituciones en un mundo cada vez más interconectado y digitalizado.

En América Latina, la gestión documental enfrenta desafíos significativos debido a la falta de políticas públicas robustas y estandarizadas que promuevan la implementación de sistemas de gestión documental modernos y digitales en instituciones públicas y privadas. Según la CEPAL (2021), muchas organizaciones en la región aún dependen de procesos manuales y almacenamiento físico, lo que no solo ralentiza los trámites administrativos, sino que también incrementa el riesgo de pérdida de información crucial.

De acuerdo a Aguiluz (2020) sostiene que, en el Hospital Roosevelt de Guatemala, los expedientes clínicos de los pacientes son resguardados en el Departamento de Registros Médicos, donde deben exponer a una serie de problemas relacionados con la búsqueda, almacenamiento, preservación y trazabilidad de estos documentos. Pese a contar con procedimientos establecidos, la acumulación de documentos en formato físico dificulta su gestión. Del mismo modo, los expedientes se almacenan en estanterías sin respaldo digital, lo que incrementa la vulnerabilidad de la información. La acumulación de expedientes en formato físico genera una sobrecarga de papel, lo que deriva la dificultad para la localización de documentos, especialmente en situaciones que demandan respuestas inmediatas. La digitalización permitirá una gestión más ágil y accesible de los expedientes clínicos, facilitando su búsqueda y recuperación. Esto también contribuirá a la reducción del espacio físico necesario para el almacenamiento.

Complementando a lo anterior, Martínez et al. (2021) elaboraron un sistema de administración y gestión documental de emergencias para cuarteles de bomberos en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. A través del diseño de este sistema se buscó disminuir los períodos de tiempo dedicados a recopilar y procesar información en cada una de las etapas de una emergencia. El sistema contribuyó a la unificación de los datos y reducir los tiempos en que los bomberos deben ejercer responsabilidades administrativas.

En Ecuador, la gestión documental es un aspecto crítico tanto en instituciones públicas como privadas, debido al creciente volumen de documentación y a la falta de infraestructura tecnológica adecuada. Según Calva et al. (2023) muchas instituciones ecuatorianas, especialmente en el sector público, carecen de sistemas digitalizados que permitan una gestión eficiente de documentos. Aunque existen normativas como la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), su implementación es desigual, ya que gran parte de las instituciones aún no cuentan con procesos automatizados para garantizar el almacenamiento, trazabilidad y recuperación de información.

Como explica Padilla (2019) en su trabajo de investigación titulado: “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”, encontró que la implementación de un sistema de gestión documental no solo mejoró la clasificación y ordenación de los documentos, sino que también redujo considerablemente los tiempos de respuesta a las solicitudes y fomentó la transparencia y trazabilidad de los procesos administrativos.

En la Provincia de Cotopaxi, se señala que el problema de la gestión documental es la falta de recursos económicos, materiales y tecnológicos para conservar y gestionar la documentación de forma eficiente y en condiciones físicas y digitales apropiadas, esta carencia podría perjudicar de forma importante la accesibilidad y demora en la ejecución de los trámites administrativos y, por ende, ocasiona una mala atención a los clientes (Cando y Viracocha, 2023). Por consiguiente, este aspecto refleja la necesidad de implementar estrategias integrales que permitan optimizar la asignación de recursos y la modernización de los procesos documentales, considerando que una adecuada gestión documental no solo mejora los tiempos de respuesta, sino que también fortalece la calidad del servicio y la percepción de los usuarios sobre la institución.

Ambuludi y Bautista (2019) analizaron la gestión documental en las unidades de educación pública del sector San Felipe del Cantón Latacunga, identificando que estas instituciones requieren adquirir nuevos conocimientos, ya que no han sido capacitados desde hace cinco años; al mismo tiempo, se confirmó la ausencia de una guía para la gestión documental, por lo que las personas encargadas de manejar este proceso, desarrollan y aplican su sistema de archivo particular.

A raíz de todo lo anterior, en los últimos años los Cuerpo de Bomberos de los Cantones Pujilí y Saquisilí, provincia de Cotopaxi, enfrentan problemas en la gestión documental, los cuales afectan la eficiencia operativa y la calidad del servicio que ofrece a la comunidad. La unidad de archivo de la institución recibe diariamente documentos que deben ser organizados y almacenados de manera

adecuada para una rápida y segura gestión. No obstante, pese a la existencia de manuales de procedimientos, el personal enfrenta limitaciones en la búsqueda, almacenamiento, trazabilidad y preservación de estos documentos.

En consecuencia, la presente investigación tiene como objetivo diagnosticar la situación actual sobre la gestión documental en los procesos administrativos, que permitan mejorar las deficiencias de la organización, optimizar los procesos de búsqueda, recuperación, preservación y disposición de la información en los Cuerpos de Bomberos de los Cantones Pujilí y Saquisilí, provincia de Cotopaxi.

Fundamentos Teóricos

Gestión

Contempla un contexto de evolución donde los gerentes o supervisores tienen la misión de analizar e interpretar los desafíos que deben interceder en los procesos, elaboración de objetivos, verificación de las acciones reales, la comprensión de resultados y el establecimiento de estrategias para el crecimiento y desenvolvimiento empresarial (Torres y Pibaque, 2024).

De acuerdo a Sequeda (2022), la gestión busca concretar un nivel óptimo de eficiencia y eficacia, partiendo ante todo de una estructura formalizada que asegure un clima empresarial rentable, donde los colaboradores puedan ejercer sus tareas y responsabilidades sin ningún tipo de obstáculo y en función de los objetivos estratégicos.

Gestión documental

Para Muñoz y Saltos (2022) la gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de la documentación. La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizaron, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa dependiendo de su procedencia.

En lo que respecta a Ayerdi (2024) un sistema de gestión documental (DMS) es una solución que permite almacenar, organizar y gestionar digitalmente los documentos de una organización facilitando su acceso y búsqueda además ofrece funcionalidades como control de versiones flujos de trabajo colaboración en tiempo real seguimiento cambio y gestión de permisos de acceso.

Beneficios de la gestión documental

Una gestión documental adecuada genera innumerables beneficios, entre los cuales se encuentran la satisfacción de los clientes, el ahorro total, incremento en la motivación de los trabajadores y efectivo cumplimiento de las normas legales (Ayerdi, 2024).

Figura 1

Beneficios de la Gestión Documental

Beneficios de la Gestión Documental			
Organización y almacenamiento 	La gestión documental busca organizar y almacenar documentos de forma eficiente.	Recuperación de información 	Facilita la búsqueda y verificación de información mediante términos clave, categorías o fechas.
Determinación del tiempo de retención 	Establece el tiempo de conservación de documentos, principalmente. Algunos pueden eliminar al corto plazo o largo plazo.	Eliminación de documentos obsoletos 	La gestión documental elimina lo innecesario, mejorando la eficiencia y evitando acumulaciones.

 Conservación a largo plazo	Aseguramiento de los documentos más valiosos. Pueden incluirse archivos históricos, documentos estratégicos y registros legales.	 Automatización de flujos de trabajo	La gestión documental se interrelaciona con la automatización de trabajo.
--	--	--	---

Nota. Beneficios de la gestión documental. Elaborado con la ayuda de la IA, a partir de (Ayerdi, 2024).

Proceso Administrativo

El proceso administrativo es fundamental para el éxito y prestigio empresarial, convirtiéndose en un elemento clave para la gerencia organizacional y el desarrollo interno de los negocios (Delgado y Anchundia, 2023).

Romero y Cardona (2023) describen que las tareas organizacionales recaen en el proceso administrativo, con lo cual un gerente se ve en la necesidad de contar con perfiles que tengan cualidades de planificación, organización, dirección y control. De esta manera, los mencionados autores profundizan en cada uno de los elementos que destacan al proceso administrativo:

Figura 2

Elementos del proceso administrativo

Elementos del Procesos Administrativos			
 Planificación	La planificación guía a la organización para alcanzar sus objetivos, estrategias y acciones.	 Organización	Es el proceso que organiza recursos y actividades para que la empresa cumpla con sus metas y objetivos.

 Dirección	La dirección se centra en los procesos de liderazgo, supervisión y guía del personal para alcanzar las metas de la organización.	 Control	El control asegura que las actividades se ejecuten según lo planificado para cumplir los objetivos de la empresa.

Nota. Elementos del proceso administrativo. Elaborado con la ayuda de la IA, a partir de (Romero-González & Cardona , 2023)

Influencia de la gestión documental en el proceso administrativo

La gestión documental tiene un impacto significativo en el proceso administrativo, maximizando así la transparencia, eficiencia y seguridad en las operaciones de la empresa o institución. Cuando se organiza y controla la documentación de forma satisfactoria, se procede a una agilización de los tramites, disminuye los tiempos de búsqueda, se asegura el cumplimiento normativo, y existe una optimización en los flujos de trabajo (Chavarria, 2024).

Tecnologías de la Información (TI) en la gestión documental

Las Tecnologías de la Información (TI) desempeñan un papel clave en la gestión documental, ya que proporcionan las herramientas necesarias para organizar, almacenar, recuperar y proteger la información de manera más eficiente. En un contexto donde las organizaciones enfrentan un volumen creciente de documentos, las TI permiten automatizar procesos complejos que, de otra forma, demandarían un alto consumo de tiempo y recursos. La implementación de sistemas informáticos de gestión documental facilita la digitalización de archivos físicos, eliminando las

limitaciones del papel, y habilita el acceso rápido y seguro a la información desde cualquier lugar, promoviendo así la productividad y la toma de decisiones informadas. Además, las plataformas digitales garantizan la integridad y trazabilidad de los documentos, lo que es fundamental para cumplir con normativas legales y estándares de calidad (Centeno et al., 2022).

Digitalización y automatización de documentos

La automatización y digitalización de documentos se presentan como soluciones esenciales para superar este reto, permitiendo a las organizaciones transformar su manejo de información de formas que antes eran inimaginables. Al convertir los documentos de formatos físicos y analógicos a digitales y al automatizar los procesos documentales, las empresas no solo optimizan sus flujos de trabajo, sino que también mejoran su accesibilidad, seguridad y capacidad de análisis de datos (Santos, 2025). Estas tecnologías no son solo una tendencia pasajera, representan un cambio fundamental en cómo las empresas operan, se comunican y toman decisiones basadas en la información.

Metodología

Este estudio se fundamenta en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-explicativo, el cual permite analizar de manera sistemática el impacto de la gestión documental en los procesos administrativos del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y Saquisilí, provincia de Cotopaxi. La elección de este método responde a la necesidad de cuantificar variables clave y establecer relaciones estadísticamente significativas entre ellas, tal como lo sugieren Murillo et al. (2023). Los resultados se presentan mediante gráficos que facilitan la visualización de los datos recopilados, ofreciendo una base empírica sólida para la toma de decisiones.

El diseño de investigación adoptado es de naturaleza transversal descriptiva-explicativa, siguiendo las recomendaciones de Guevara et al. (2020). Este diseño resulta particularmente adecuado para describir el estado actual de los procesos documentales en la institución, al tiempo que busca explicar las causas subyacentes a las ineficiencias detectadas. La recolección de datos se realizó durante el año 2025, lo que permitió capturar una instantánea precisa de las prácticas y desafíos en un período específico.

La población de estudio estuvo conformada por la totalidad del personal del Cuerpo de Bomberos, sumando 68 colaboradores, entre administrativos (28%) y operativos (72%). Se optó por un censo en lugar de un muestreo, decisión que garantiza la representatividad de los resultados y permite un

análisis integral de las dinámicas institucionales. Esta aproximación metodológica asegura que los hallazgos reflejen fielmente la realidad de la organización, sin dejar fuera a ningún sector relevante. Para la recolección de datos, se empleó como técnica principal la encuesta estructurada, utilizando un cuestionario con 38 ítems cerrados basados en una escala Likert de cinco puntos. Las variables evaluadas incluyeron la frecuencia de pérdida documental, los tiempos promedio de recuperación de expedientes y el nivel de satisfacción con los sistemas actuales. La validación del instrumento se llevó a cabo mediante juicio de expertos, con la participación de tres especialistas en gestión documental.

La metodología empleada en este estudio proporciona una base sólida para entender cómo la gestión documental impacta los procesos administrativos en el Cuerpo de Bomberos. Los resultados no solo identifican áreas de mejora, sino que también establecen correlaciones cuantificables que pueden guiar intervenciones futuras, contribuyendo así a la optimización de los servicios de emergencia en contextos similares.

Población

La siguiente tabla presenta la distribución del personal encuestado en el Cuerpo de Bomberos de los cantones Pujilí y Saquisilí, provincia de Cotopaxi. Los datos reflejan la estructura organizacional de ambas instituciones, diferenciando entre cargos administrativos y operativos. En total, se encuestó a 68 funcionarios, de los cuales 37 corresponden a personal operativo en Pujilí y 10 en Saquisilí, mientras que el área administrativa cuenta con 19 colaboradores distribuidos entre ambos cantones. Esta información resulta fundamental para contextualizar los resultados del estudio, ya que evidencia la composición del equipo involucrado en los procesos de gestión documental analizados.

Tabla 1

Cuerpo de Bomberos de los Cantones Pujilí y Saquisilí

CARGO	CANTIDAD
SAQUISILÍ	
Comandante	1

Administrativos	6
Personal Operativos	10

PUJILÍ

	1
Subteniente	13
Administrativos	
Personal Operativos	37

Total **68**

Nota. Personal encuestado en las 2 instituciones de los Cantones Pujilí y Saquisilí, Provincia de Cotopaxi

Resultados

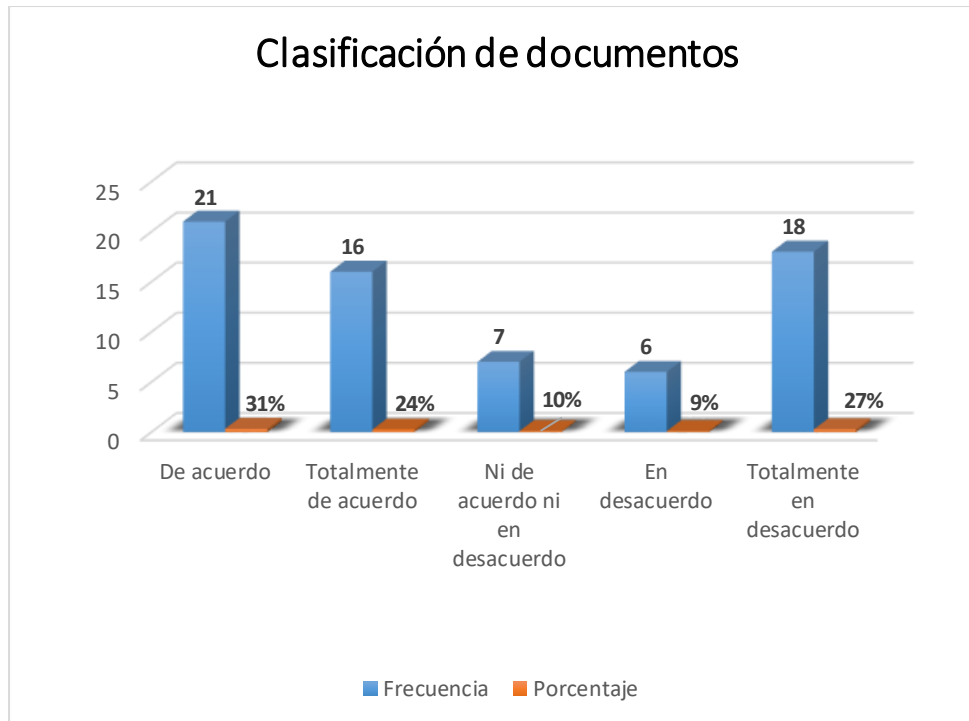
Mediante los datos obtenidos en la investigación, se seleccionaron las preguntas más relevantes de cada dimensión relacionadas con las dos variables principales: gestión documental y procesos administrativos, correspondientes a ambas instituciones analizadas. Para comprender de manera minuciosa la relación e impacto entre estas dos variables, fue propicio clasificar a la gestión documental en cuatro dimensiones importantes (Organización y Clasificación Documental, Acceso, Recuperación y Conservación Documental, Uso de Tecnología en Gestión Documental, y Normativa y Control Documental). Por su parte, la variable procesos administrativos se estructuró en otras cuatro dimensiones (Planificación Administrativa Documental, Clima Organizacional, Dirección y Liderazgo, y Control de Procesos Documentales). A continuación, se detallan los resultados más relevantes de cada una de las dimensiones estudiadas.

Variable: Gestión Documental

Dimensión: Organización y Clasificación Documental.

Figura 3

Clasificación de documentos por tipo, fecha o área

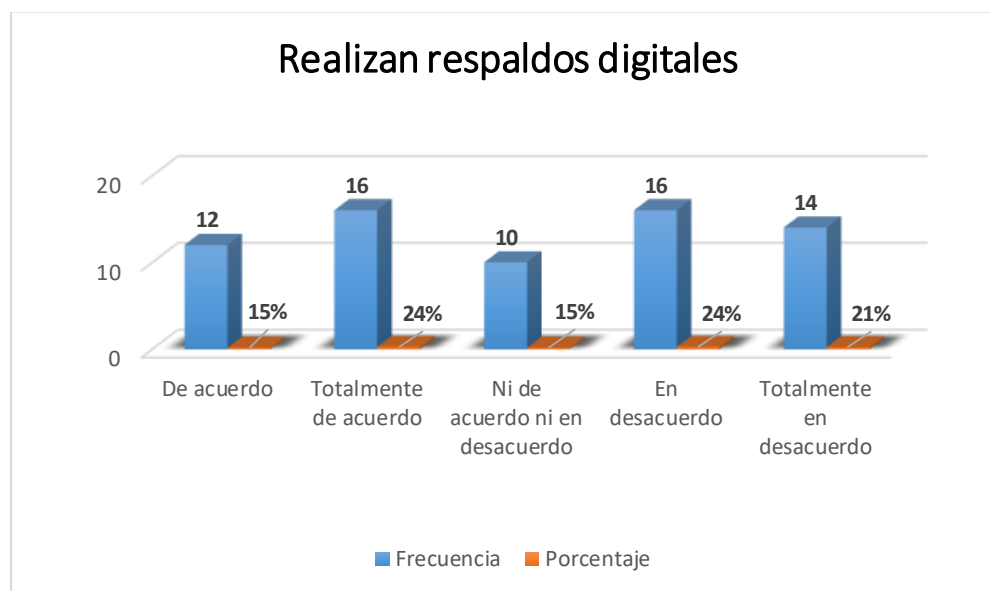


Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

Análisis

En la Figura 3, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “De acuerdo” (31%) y “Totalmente de acuerdo” (24%) teniendo un total del (55%) evidenciando una tendencia favorable en la clasificación documental, ya sea por tipo, fecha o área, permite mantener la información organizada dentro de la institución, facilitando el acceso, la consulta y una mejor gestión de los documentos.

Dimensión: Acceso, Recuperación y Conservación Documental.

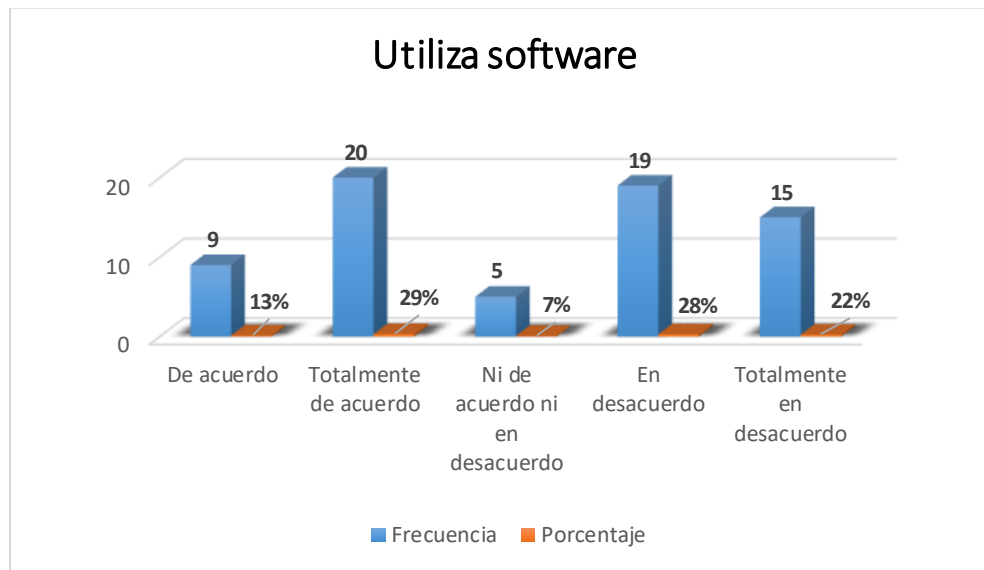
Figura 4*Respaldos digitales periódicos en las instituciones*

Nota. Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

Análisis

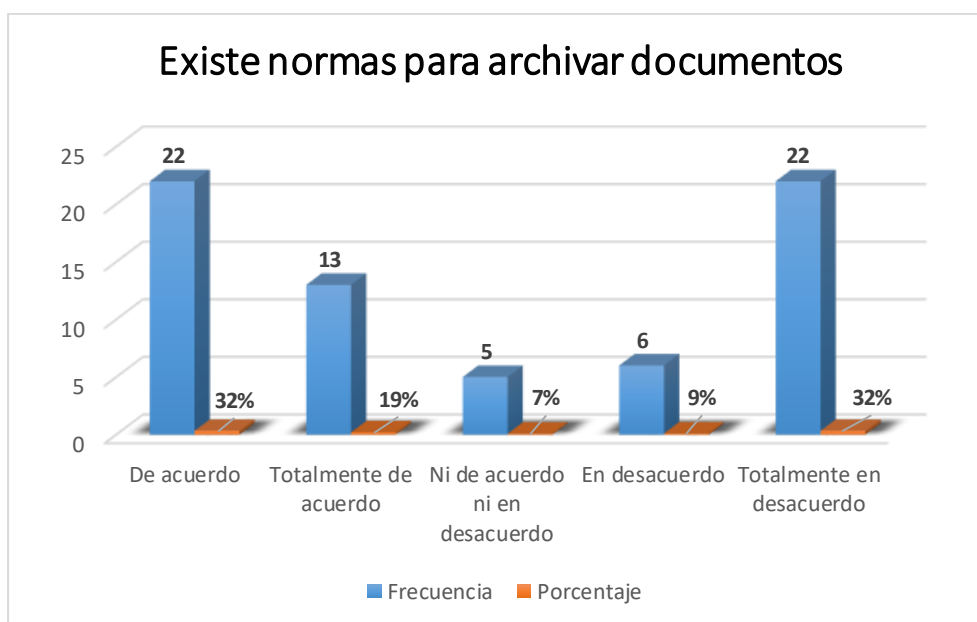
En la Figura 4, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “En desacuerdo” (24%) y “Totalmente en desacuerdo” (21%) teniendo un total del (45%) evidenciando una tendencia desfavorable en los respaldos digitales, indica que en la institución no se están haciendo respaldos de manera regular, lo que puede generar pérdida de información importante si ocurre una falla técnica o un error humano. Utilizar herramientas de almacenamiento digital para realizar respaldos ya sea en la nube o en servidores internos (Google Drive, OneDrive o Dropbox), y capacitar al personal sobre cómo y cuándo deben guardar copias de seguridad.

Dimensión: Uso de Tecnología en Gestión Documental

Figura 4*Uso de software para la gestión documental en las instituciones**Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí***Análisis**

En la Figura 5, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “En desacuerdo” (28%) y “Totalmente en desacuerdo” (22%) teniendo un total del (50%) evidenciando resultados que muestran con tendencia desfavorable indicando que una parte del personal no utiliza software para la gestión documental, aunque podría haber herramientas tecnológicas disponibles, no todo el personal de la institución las conoce o utilizan, lo que podría generar problemas como la pérdida de información, duplicación de archivos, desorganización y poca eficiencia en los procesos institucionales. Los factores determinantes para que se de estas situaciones se debe a la falta de acceso a herramientas modernas, por lo que se recomienda la implementación de Alfresco Community Edition, una versión gratuita y de código abierto que permite el control y la gestión eficiente de los documentos institucionales.

Dimensión: Normativa y Control Documental

Figura 5**Existe normativa clara para archivar los documentos físicos y digitales**

Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

Análisis

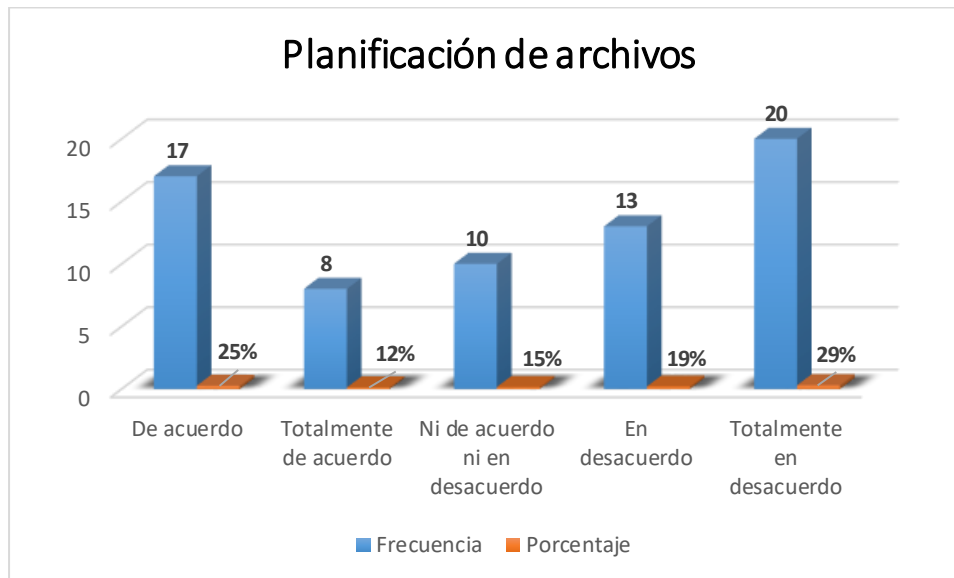
En la Figura 6, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “De acuerdo” (32%) y “Totalmente de acuerdo” (19%) teniendo un total del (51%) evidenciando una tendencia favorable indicando si existen normas claras para archivar los documentos físicos y digitales, establecen lineamientos claros para el archivo documental, lo cual es positivo para la organización y preservación de la información institucional.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Planificación administrativa documental

Figura 6

Planificación periódica de la revisión y organización de archivos físicos y digitales



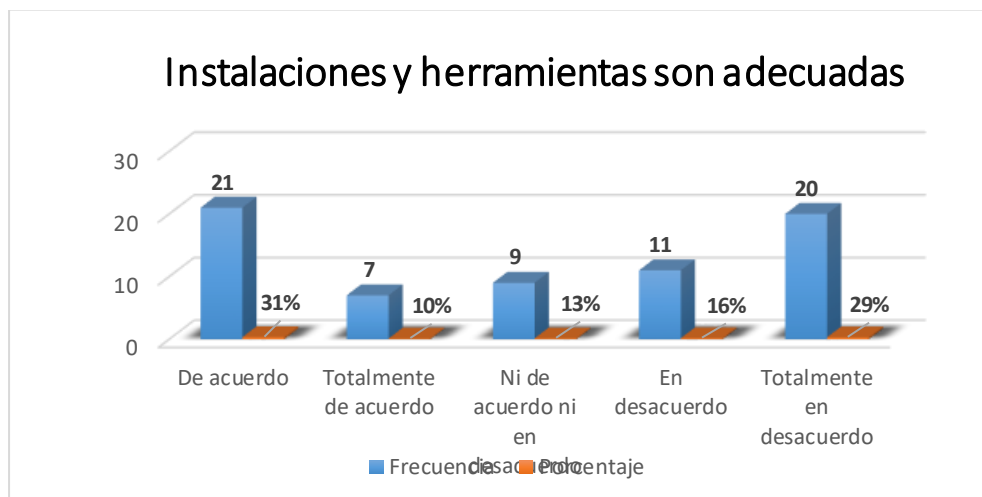
Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

Análisis

En la Figura 7, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “En desacuerdo” (19%) y “Totalmente en desacuerdo” (29%) teniendo un total del (48%) evidenciando resultados que muestran con tendencia desfavorable indicando casi la mitad del personal no se realiza un proceso sistemático y planificado para mantener actualizados y ordenados los archivos. Se recomienda establecer un cronograma institucional de revisión documental, acompañado de lineamientos claros y responsables asignados, con el fin de asegurar una gestión documental eficiente y continua.

Dimensión: Clima Organizacional**Figura 7**

Las instalaciones y herramientas para trabajar son adecuadas



Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

Análisis

En la Figura 8, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “De acuerdo” (31%) y “Totalmente de acuerdo” (19%) teniendo un total del (51%) evidenciando una tendencia, indicando que la institución cuenta con instalaciones y herramientas adecuadas para trabajar. Contar con estos recursos es fundamental para garantizar un buen rendimiento laboral y un ambiente de trabajo seguro y cómodo.

Dimensión: Dirección y Liderazgo

Figura 8

Satisfacción con la forma que organiza la documentación en el área de trabajo



Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

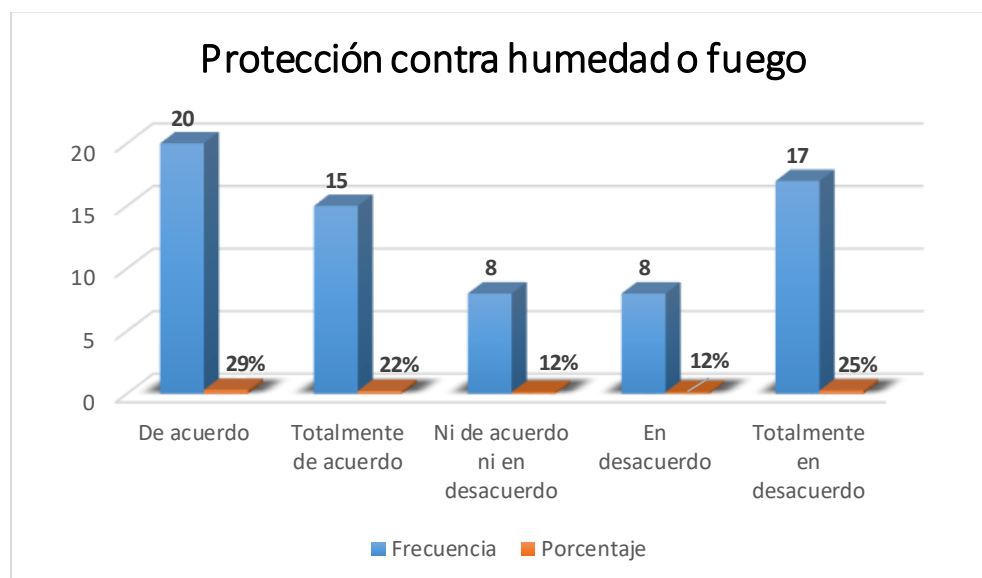
Análisis

En la Figura 9, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “De acuerdo” (29%) y “Totalmente de acuerdo” (16%) teniendo un total del (45%) evidenciando una tendencia favorable indicando que la mayoría del personal de la institución se encuentran satisfechos con la organización de sus documentos en su área de trabajo, aunque es importante seguir mejorando para que el acceso a la documentación sea más rápido y eficiente para todos.

Dimensión: Control de Procesos documentales

Figura 9

Para el almacenamiento cuenta con protección contra humedad o fuego



Nota. Información tomada del Cuerpo de Bomberos Cotopaxi: Cantones Pujilí y Saquisilí

Análisis

En la Figura 10, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las siguientes opciones “De acuerdo” (31%) y “Totalmente de acuerdo” (19%) teniendo un total del (51%) evidenciando una tendencia favorable lo cual indica que están tomando medidas adecuadas en cuanto a la seguridad del almacenamiento de protección contra la humedad o el fuego. Es importante seguir mejorando estos espacios para que estén más protegidos ante posibles riesgos externos.

Discusión:

Los hallazgos obtenidos en el estudio revelaron datos significativos sobre **la gestión documental** en los Cuerpos de Bomberos de Bomberos de Pujilí y Saquisilí. En relación con la organización y clasificación documental, se observó que el 55% del personal (31% de acuerdo + 24% totalmente de acuerdo) confirmó que los documentos se clasifican adecuadamente por tipo, fecha o área (Figura 3). Este resultado indica que la institución cuenta con procesos básicos de ordenamiento, lo que facilita el acceso a la información.

Respecto a la **conservación y respaldo de documentos**, los datos mostraron un panorama preocupante: el 45% de los encuestados (24% en desacuerdo + 21% totalmente en desacuerdo)

admitió que no se realizan respaldos digitales periódicos (Figura 4). Esta situación incrementa el riesgo de pérdida de información crítica ante fallas técnicas o desastres naturales. Además, el 50% del personal (28% en desacuerdo + 22% totalmente en desacuerdo) manifestó no utilizar software especializado para la gestión documental (Figura 5), lo que sugiere una dependencia de métodos manuales y una falta de modernización en los procesos.

En cuanto a la **planificación administrativa**, el 48% de los participantes (19% en desacuerdo + 29% totalmente en desacuerdo) señaló que no existe una revisión periódica de archivos físicos y digitales (Figura 7). Esto refleja una carencia de protocolos sistemáticos para mantener actualizados los documentos, lo que podría derivar en acumulación innecesaria y dificultades para localizar información.

Por otro lado, aunque el 51% (32% de acuerdo + 19% totalmente de acuerdo) reconoció la existencia de normas claras para archivar documentos (Figura 6), los resultados globales evidencian una brecha entre las políticas establecidas y su aplicación efectiva, especialmente en lo referente a digitalización y automatización de procesos.

Finalmente, se identificaron aspectos positivos en la **infraestructura y seguridad**. El 51% del personal (31% de acuerdo + 19% totalmente de acuerdo) confirmó que los espacios de almacenamiento cuentan con protección contra humedad y fuego (Figura 10), garantizando condiciones adecuadas para la preservación física de documentos. Asimismo, el 45% de los encuestados (29% de acuerdo + 16% totalmente de acuerdo) expresó satisfacción con la organización documental en sus áreas de trabajo (Figura 9), lo que indica un ambiente favorable para implementar mejoras.

En la investigación se evidencia un escenario contrastante en la gestión documental del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y Saquisilí. Por un lado, se identifican prácticas organizativas bien establecidas, como la clasificación documental por tipo, fecha o área, respaldada por normas claras de archivo. Este aspecto resulta alentador, ya que una estructura documental bien definida facilita la recuperación eficiente de información y reduce tiempos de respuesta en situaciones críticas. Sin embargo, persisten desafíos significativos, especialmente en la adopción de tecnologías digitales. La falta de respaldos periódicos y el escaso uso de software especializado reflejan una brecha tecnológica que podría comprometer la seguridad y disponibilidad de los documentos, coincidiendo con lo reportado por Aguiluz (2020) en contextos similares.

Uno de los hallazgos más preocupantes es la ausencia de planificación sistemática para la revisión y organización de archivos. Casi la mitad del personal indicó que no existen procesos estructurados para mantener actualizados los documentos, lo que genera acumulación innecesaria y dificulta su localización. Esta situación se agrava por la falta de capacitación en herramientas digitales, un problema ya señalado por Ambuludi y Bautista (2019) en instituciones públicas de la región. Aunque las instalaciones físicas cuentan con medidas básicas de protección contra humedad e incendios, la dependencia excesiva de formatos físicos incrementa los riesgos de pérdida de información, especialmente en una institución cuyas operaciones dependen de datos accesibles y confiables.

En contraste, la percepción positiva del personal respecto a las condiciones laborales y la organización interna sugiere que existe una base sólida para implementar mejoras. Los altos niveles de satisfacción en estas dimensiones demuestran que, con las intervenciones adecuadas, sería posible modernizar los procesos sin resistencia significativa. La experiencia de Martínez et al. (2021) en cuarteles de bomberos de Buenos Aires confirma que la digitalización y automatización documental no solo optimizan los tiempos de respuesta, sino que también liberan recursos humanos para funciones operativas prioritarias.

Se destaca la urgencia de adoptar un sistema integrado de gestión documental que combine capacitación, herramientas tecnológicas accesibles (como software de código abierto) y protocolos estandarizados. La transición hacia un modelo digital no solo resolvería las debilidades actuales, sino que también alinearía a la institución con estándares internacionales de eficiencia y transparencia, tal como lo señala el estudio de Campos-Dávila et. al. Futuras investigaciones podrían evaluar el impacto de estas intervenciones en la reducción de tiempos administrativos y la mejora en la calidad del servicio comunitario.

Conclusiones

El estudio confirma que la gestión documental constituye un pilar fundamental para la eficiencia operativa del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y Saquisilí. Los hallazgos revelan que, si bien la institución cuenta con bases organizativas sólidas, persisten desafíos críticos que requieren atención inmediata. La principal vulnerabilidad radica en la brecha tecnológica, manifestada en la falta de respaldos digitales, subutilización de software especializado y ausencia de revisiones periódicas documentales, factores que comprometen la seguridad, accesibilidad y trazabilidad de la información en una organización donde la pronta disponibilidad de datos puede ser vital.

Las bases organizativas sólidas (clasificación documental, normativas e infraestructura adecuada) deben aprovecharse como plataforma para estandarizar protocolos. Se propone desarrollar un manual operativo con: cronogramas de revisión documental, flujos de trabajo digitalizados y métricas de evaluación periódica, asegurando la sostenibilidad de las mejoras.

La superación de las actuales limitaciones no solo optimizaría los procesos internos, sino que posicionaría a la institución como referente en gestión documental para organismos públicos con recursos limitados, impactando directamente en la calidad del servicio comunitario. Futuras investigaciones deberán evaluar el impacto concreto de estas intervenciones, especialmente en escenarios de emergencia donde la gestión ágil de información puede salvar vidas.

La optimización documental trasciende la eficiencia administrativa: en organismos de emergencia, agilizar el acceso a información crítica (historiales de incidentes, registros de equipos) puede reducir tiempos de respuesta operativa. Esto posicionaría al Cuerpo de Bomberos como modelo de gestión pública innovadora, sugiriéndose réplicas pilotos en otras dependencias de la provincia.

Referencias

- Aguiluz, E. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental en el departamento de Registros Médicos del Hospital Roosevelt. Maestría thesis, Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/14142/>
- Ambuludi & Bautista, J. D. (2019). La gestión documental en las unidades educativas públicas del sector San Felipe del cantón Latacunga. . Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7564>
- Ayerdi, A. (21 de Junio de 2024). ¿Qué es la Gestión Documental? Obtenido de Docuware: <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- Calva, Y., Nevarez, J., Villacres, O., & Urrutia, J. (2023). Análisis de la Ley de Acceso a la Información Pública del Ecuador. Bibliotecas. Anales de Investigación, 19(1), 1-7.
- Campos-Dávila, J., Choque-Yarasca, C., & Olmos, D. (2024). Estrategias de transformación digital en empresas tradicionales. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 29(105), 289-302. doi:10.52080/rvgluz.29.105.19
- Cando, L., & Viracocha, D. (2023). La gestión documental en la dirección de agua potable y alcantarillado (DAPAL) del Cantón Latacunga en el periodo 2022-2023. Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/28e21f6d-5109-4140-9ee1-a2eb9b801977/content>
- Centeno, E., Mondragon, S., Ospina, E., & Mateus, L. (2022). Resocialización de la pena retos desde las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Revista de ciencias sociales, 28(4), 303-314.
- CEPAL. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro . Naciones Unidas.
- Chavarria, W. (2024). Informe sobre la experiencia administrativa en la implementación de un sistema de gestión documental y su impacto digital en la administración pública. Universidad Continental .
- Delgado, Z., & Anchundia , J. (2023). Procesos administrativos y los objetivos organizacionales de la compañía de taxi ejecutivo Zacaray Express S.A. Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas, 1(1), 97-108. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 1(1), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Ledesma-Ramos, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Estudios del Desarrollo Social*, 1(1), 1-12.
- López, D. (2020). Digitalización para mejorar el tramite documentario en la municipalidad de Ciudad de Dios, provincia de Pacasmayo-La Libertad, 2020. Universidad Señor de Sipán.
- Martínez, A., Conell, F., Ríos, B., & Perrotta, J. (2021). AQUA: Sistema de administración y gestión documental de emergencias para cuarteles de bomberos. Universidad Argentina de la Empresa.
- Muñoz-Espinoza, Y., & Saltos-Catagua, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 2114-2131. doi:10.23857/pc.v7i6.4184
- Murillo, M., Cejas, M., Liccioni, E., & Aldaz, S. (2023). Enfoque Cuantitativo y Cualitativo: Una mirada de los métodos mixtos. UNELLEZ.
- Padilla, A. (2019). “La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/50c4c7c1-9c6a-4d2d-9d37-0d2b3df71692/content>
- Romero-González, Z., & Cardona, D. (2023). La administración: Conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones. *Zilath*, 1(1), 53-60.
- Sanabria-Zotelo, M. (2024). Digitalización de Procesos Administrativos y Financieros en las Chiperías de Coronel Bogado, Paraguay. *Digital Publisher CEIT*, 9(6), 554-565. doi:10.33386/593dp.2024.6.2761
- Santos, C. (6 de Febrero de 2025). Gestión Documental: La Clave para Mejorar la Toma de Decisiones. Obtenido de Transformación Digital: <https://aefp.org.es/gestion-documental-la-clave-para-mejorar-la-toma-de-decisiones/>
- Sequeda, M. (2022). Diseño de un Plan de Gestión Organizacional para la Empresa Distribuidora Farmamedic AP de la Ciudad de Sincelejo, Sucre. Corporación Universitaria del Caribe – CECAR.

Torres, & Pibaque. (2024). Gestión organizacional y el fortalecimiento Institucional. 9(2), 183-193. doi:10.33386/593dp.2024.2.2287.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).